علمُ العلاقاتِ العامة.. إلى أين؟

د. محمد محمد البادي



الهيئة المصرية العامة للكتاب
٢٠١٦

وزارة الثقافة

الهيئة المصرية العامة للكتاب

رئيس مجلس الإدارة

د. هيثم الحاج علي

اسم الكتاب : علم العلاقات العامة.. إلى أين؟

تأليف : د. محمد محمد البادي

الإخراج الفنى : إيناس الدكروري

الهيئة المصرية العامة للكتاب

ص.ب: ٢٣٥ الرقم البريدى: ١١٧٩٤ رمسيس

www.gebo.gov.eg

e-mail: info@gebo.gov.eg



البادي، محمد محمد.

علم العلاقات العامة. إلي أين؟/ محمد محمد البادي. ـ القاهرة : الهيئة المصرية العامة للكتاب، ٢٠١٦.

٢٦٤ص؛ ٢٤ سم.

تدمك ٨ ٠٨٨٥ ٩١ ٩٧٧ ٩٧٨

١ ـ العلاقات العامة.

أ ـ العنوان.

رقم الإيداع بدار الكتب ١٥٧٨١/ ٢٠١٦

I. S. B. N 978 - 977 - 91 - 0885 - 8

ديوى ٦٥٩,٢

الإهداء

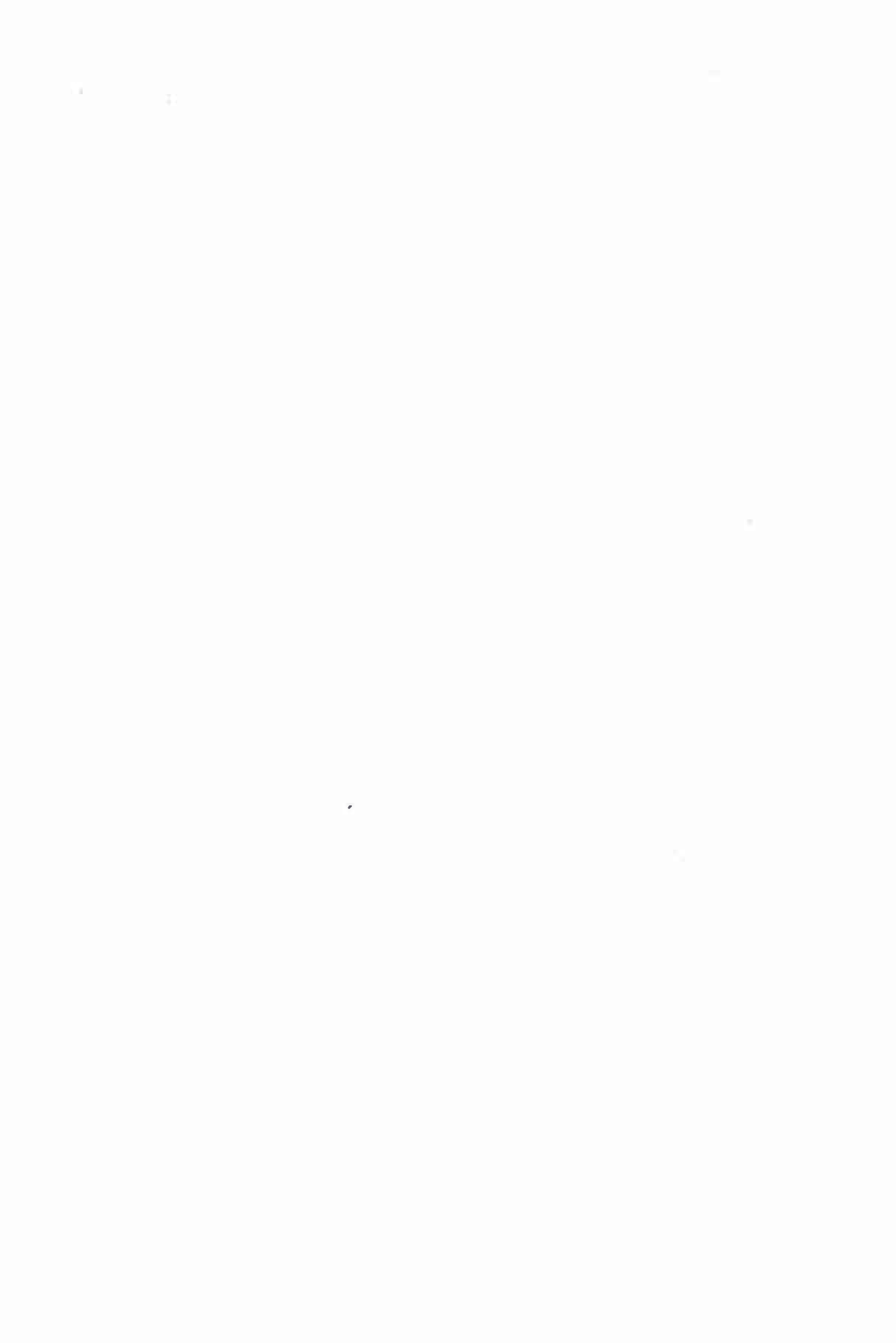
إلى والديَّ الكريمين اعترافاً بفضلهما ودعمهما...

إلى زوجتي ليلى الفاضلة الغالية...

اعترافاً وتقديراً واعتزازاً...

إلى كل من وقف بجانبي يوماً وقدم لي دعماً أو نصحاً...

إلى أساتذتي في كل مراحل عمري...



المقدمة

أهمية موضوع البحث ومنهج دراسته

لا أحد ينكر أن ما نقوم بتدريسه في العلاقات العامة بالأقسام والكليات الإعلامية الجامعية سواء في مصر أم الخارج، يقوم على أن العلاقات العامة مهنة متخصصة لها مجالات تطبيقية في كل المنظمات داخل المجتمعات المعاصرة. وهي مهنة تعتمد في ممارساتها على نتائج العلوم الاجتماعية والنفسية والسلوكية؛ لتستطيع الوصول إلى النتائج المستهدفة منها في خدمة المصالح الأساسية لهذه المنظمات وجماهيرها. وقد بالغ البعض في وصف هذا المفهوم للعلاقات العامة على أنه يعبر عنها كعلم متخصص.

وقد يزيد على ذلك بوضع لفظ العلم الاجتماعي في تعريفاته لها؛ حتى يؤكد وجهة نظره وما يسعى إليه، وقد أساء هذا الاتجاه إلى العلاقات العامة؛ حيث تبنع الباحثون السابقون والحاليون به، ودارت كل أبحاثهم حول أركانه وظواهره ومشكلاته، ولم يفكر أحد منهم في مراجعة نفسه، طالما أن هذا الاتجاه لا يشذ عنه أحد.

ومن المؤسف أن هذا الاتجاه ساد كل المهن الاتصالية على مستوى العالم، وسيطر على مفاهيم المتخصصين والأكاديميين في مجالات الصحافة والإذاعة والتلفزيون والإعلان إلى جانب العلاقات العامة، حتى أن كل أقسام الإعلام

وكلياته لا يخرج منها إلا مهنيون يمارسون المهنة التي يتخصصون فيها. ويلتزم باحثوها بهذا الاتجاه ومفاهيمه داخل إطار ما يسمونه علوم الإعلام.

وإذا عدنا إلى العلوم الأخرى المعترف بها كالطب والهندسة وعلم النفس ـ مثلاً ـ فإننا نجد أن هذا الوضع غير معترف به، فهي جميعًا علوم تطبيقية، لها جانبها العلمي ولها أيضًا جانبها المهني.

فالطب ـ مثلاً ـ يعتمد تدريسه على علوم أساسية تسمى بالعلوم الطبية كالبيولوجيا والفسيولوجيا والكيمياء والفيزياء وغيرها. وهذه كلها علوم تخدم مهنة الطب التي تقوم على استثمار نتائجها في توصيف الظواهر المرضية وعلاجها. وفي الهندسة، نجد علم الطيران ـ مثلاً ـ له علومه الرياضية والميكانيكية، وله نظرياته العلمية التي يعتمد عليها مهندس الطيران، وهو يمارس مهنته في إصلاح الطائرات وتطويرها.

وعلم النفس له أركانه ونظرياته ومناهجه ونتائجه ويأتي الأخصائي النفسي كمهنى؛ لكي يستثمر نتائجه في توصيف علاج الظواهر المرضية النفسية التي يقابلها في عيادته.

وقد يعود هذا الوضع الشاذ علوم الاتصال الجماهيري إلى العلماء السلوكيين الذين اتجهوا في جزء من اهتماماتهم إلى البحوث العلمية في مجالات الاتصال، على أساس أن الاتصال داخل في اهتمامات علومهم. ثم عندما ظهرت المهن الاتصالية الصحفية والإذاعية والتلفزيونية والإعلانية، اتجهوا إلى التركيز عليها، على أساس أنها تطبيقات جديدة للاتصال ولها دورها وتأثيرها. ووجدت المهن الاتصالية في نتائج هؤلاء العلماء مصدرًا علميًا لتطوير أدائها. وعندما سئل هؤلاء العلماء عن توصيفهم لما قاموا به وانتهوا إليه اختلفوا ولم يجتمعوا على أنه علوم للاتصال، بل إن بعضهم وصفه بأنه لا يزيد عن كونه مجالاً متخصصًا.

ومع ذلك يمكن القول إن هناك في مجال العلاقات العامة حدثت محاولة ضعيفة من أحد خبراء العلاقات العامة ويدعى نورمان هارت Norman Hart لإثبات إمكانية قيام علم تطبيقي متخصص في العلاقات العامة. وكانت هذه

المحاولة أقرب إلى الدعوة المفتوحة لجذب اهتمام الباحثين إلى هذا الاتجاه، ولكنها لم تكتمل وبقيت داخل حدودها الضعيفة أشبه بصوت ضعيف وسط تيار صاخب لا يترك الفرصة لأحد؛ لكي يستمع إلى صوت العقل والفكر. ولسوف نتعرض لهذه الدعوة بالتحليل في حينه.

وبحسب تقديري، كنت أول من استجاب لهذه الدعوة وحاولت تحويلها إلى واقع ملموس، عندما قدمت تصورًا لكيفية قيام علم العلاقات العامة بصفة خاصة وعلوم الاتصال الجماهيري بصفة عامة خلال سنوات طويلة تقترب في مجموعها من الثلاثين عامًا، حيث قدمنا خلال تلك الفترة الطويلة عددًا من الدراسات العلمية التي تخدم هذا الهدف وتصف الطريق إليه بوضوح.

بقيت مهمة أساسية أخيرة لكي يكتمل هذا الجهد المتكامل في علم العلاقات العامة. ويقصد بها القيام بتجميع كل ما نشر وكتب حول هذا الموضوع داخل كتاب واحد، مع استكمال الجوانب التى لم تنشر؛ حتى يكون التصور كاملاً ومتكاملاً لمفهوم العلم التطبيقي في العلاقات العامة وكيفية قيامه كعلم مستقل ومتميز وقادر على إثراء التطبيق والعطاء المتبادل بينه وبين العلوم الإنسانية الأخرى. وهذا ما حاولناه هنا في هذا الكتاب الذي بين أيديكم.

ورغم أني لم أجد استجابة، فيما أعلم، من الباحثين المصريين والعرب على كل ما نشرته من مقالات حول هذا الموضوع في المجلات العلمية المتخصصة، فإنني آمل أن أجد هذه الاستجابة بعد أن قدمت تصوري كاملاً في كتاب واحد؛ حيث تسهل متابعته واستيعابه واستكمال أهدافه، لكي يصبح لنا ـ كباحثين ـ نصيب معترف به في تقدم علوم الاتصال الجماهيري بصفة عامة وعلم العلاقات العامة بصفة خاصة.

دكتور محمد محمد البادي

١/ ٦/ ٢٠١٥م



القسم الأول

الوضع الحالي
لعلوم الاتصال الجماهيري وتطويره



الجذور الأولى لعلوم الاتصال الجماهيري

من الطبيعي أن يكون مدخلنا هنا إلى وضع تصور لكيفية قيام علم العلاقات العامة ومستقبله تلك المحاولاتِ العلمية التي قامت في مجالات الاتصال، والاتصالُ الجماهيري أحدها؛ لنتبين طبيعتها ونوعية النتائج التي انتهت إليها وجوانب القصور فيها ومدى صلاحيتها للبناء عليها.

ومن الطبيعي أيضًا، أن يكون القاسم المشترك الذي تقوم عليه تلك المحاولات العلمية من ناحية وما نقدمه هنا من ناحية أخرى هو ما تعارفت عليه كل العلوم المتخصصة، التي سبقت إلى الوجود حول مفهوم العلم وأركانه وتطبيقاته، والتي ينبغي أن يحققها كل علم متخصص من هذه العلوم، كما ينبغي أن تحققها كل المحاولات العلمية التي سبقت محاولتنا هنا، والتي ينبغي أن تحققها محاولتنا أيضًا لعلم العلاقات العامة.

وبالتالي، تكون نقطة البداية هنا التي تسبق عرض محاولتنا في علم العلاقات العامة هي عرض وتحليل لمفهوم العلم وأركانه؛ تمهيدًا للدخول إلى عرض المحاولات السابقة في مجالات الاتصال ونقدها وتقويمها؛ لنعرف ما حققته ونوعية النتائج التي وصلت إليها.

التعريف بالعلم وأركانه الأساسية

تتنوع المعرفة الإنسانية وتتعدد أساليبها، لكن المعرفة العلمية هي أكثر أنواع المعرفة الإنسانية دقة وموضوعية وبعدًا عن الذاتية، وهي التي نعنيها عندما نستخدم مصطلح العلم Science. ويرى برتراند راسل B.Russell في دراسة له: أن المعرفة العلمية تنتفي منها الصفة الشخصية تمامًا وتضم كل ما اكتشفه العقل الجماعي للجنس البشري.[1]

وعلى ذلك، يمكن أن نعرف المعرفة العلمية بأنها تلك المعرفة الجماعية المنظمة بالمجالات التي تتشعب إليها الكائنات الحية وعوالمها المحيطة بها، والتي تحكمها قوانين ونظريات متفق عليها بين المنتمين إلى كل مجال من هذه المجالات. وتستخدم هذه القوانين والنظريات في تفسير الظواهر التي تضمها هذه المجالات، كما تستخدم في التنبؤ بإمكانية حدوثها.

وتتصف المعرفة العلمية بعدد من الصفات المميزة لها. ويمكن تحديدها في سبع صفات أساسية هي:

١ ـ تقوم على الملاحظة المنظمة للظواهر.

٢ ـ تتطلب اختبارات موضوعية للتحقق من صحتها.

٣ ـ تقبل الانتظام في أنظمة دقيقة.

٤ ـ هذه الأنظمة تيسر التنبؤ بقضايا أخرى قريبة منها.

٥ ـ تشترط توفر الموضوعية.

٦ ـ تقوم على ظواهر قريبة التناول.

٧ ـ تتصف نتائجها بالاعتماد المتبادل؛ حيث لا بد أن يستوعب كل باحث النتائج السابقة ليستطيع أن يضيف إليها.(٢)

وتتوزع العلوم على هذه المجالات من المعرفة الجماعية المنظمة بحسب نوعية اهتمامات كل منها، ونوعية الظواهر التي يختص بها كل منها، والكيفية التي تستخدم بها مناهج البحث خلال تعامله مع الظواهر الخاصة به، بهدف تحقيق ذاته وكيانه المتميز والمتطور. وتأتي القوانين والنظريات الخاصة بكل علم كنتيجة طبيعية للصفات التي يتميز بها عن العلوم الأخرى.

ويلاحظ هنا، أن تعدد العلوم ليس مطابقًا لتعدد المجالات التي تشملها المعرفة العلمية الجماعية المنظمة؛ ذلك لأن التقدم العلمي في شتى مجالات المعرفة العلمية أدى إلى مزيد من التعمق، بحيث نشأت علوم كثيرة على المناطق المشتركة بين مجالين أو أكثر من مجالات المعرفة العلمية. ومن أمثلة هذه العلوم، ما نجده

في علم النفس الاجتماعي، حيث يقوم على المناطق المشتركة بين علم النفس وعلم الاجتماع. بل إن هناك علومًا نشأت على السمات المشتركة لكل مجالات المعرفة العلمية، ومن أمثلة هذه العلوم ما نجده في فلسفة العلوم وتاريخها.

والعلم لا يقترن بالتطبيقات المفيدة فقط Useful Technologies ولكنه أوسع منها مفهومًا، حيث يشتمل أيضًا على مجموعة من النتائج التي تتصف بالعمومية، وهي تقدم إجابات مؤكدة على تساؤلات تتصل بالظواهر التي يختص بها، وهي التي تتطلب تمحيصًا منظمًا لإثباتها أو نفيها.

ويشترط في الفروض التي تقوم عليها هذه القوانين والنظريات أن تكون ذات صفة علمية. بمعنى أن تكون فروضًا يمكن إثباتها؛ لأن السمة المميزة للحقائق العلمية التي يستهدفها تمحيص هذه الفروض، هو أن يتحقق لها الثبات والوضوح واليقين.

كما يشترط في النتائج العامة التي تعنيها القوانين والنظريات التي أمكن التوصل إليها، أن تكون بينها علاقات منطقية، وأن تكون بين كل منها أيضا علاقة منطقية مع التراث المتراكم في مجال تخصصها. فهذه العلاقة المنطقية بشقيها توفر لها معنى واضحًا يساعد على فهمها فهمًا كاملاً. غير إنه لا ينبغي أن يتبادر إلى الذهن ما قد تعنيه هذه النقطة من وصف للنظريات والقوانين بأنها نهائية أو جامدة. فالعلم ليست له نهاية، ونتائجه ليست جامدة، حتى لو اتصفت بالعمومية، فاستمرار البحث العلمي في مجال التخصص الذي ينفرد به علم معين، يؤدي إلى إضافات مهمة وتعديلات لها قيمتها. ولكي يتطور العلم ويتقدم، ينبغي أن يتسع لكل هذه الإضافات والتعديلات التي تعطي لنتائجه مزيدًا من الثبات واليقين.

ومن الواضح أن العلم بمعناه الواسع له منهجه الذي يسير عليه، والذي يتميز به أيضًا. والمنهج غير الوسيلة، ويقصد بالمنهج ذلك الإطار الفكري الذي يحكم الباحثين المنتسبين إلى كل مجالات المعرفة العلمية. وقد يكون من الأصوب استعمال كلمة النهج بدلا من المنهج؛ حتى تكون التفرقة واضحة بين المنهج والوسيلة. أما الوسيلة فهي تلك الأداة العلمية التي يستخدمها باحث معين خلال تمحيصه لظاهرة معينة داخل مجال متخصص معين.

ويفرق أرنست ناجيل E. Nagel بين المنهج Method والوسيلة Technique بقوله: إن المنهج يعني ذلك المنطق العام الذي يستخدم في فحص الظواهر وتقويم النتائج، ويعني ـ أيضًا ـ تلك المبادئ المستخدمة في الحكم على كفاءة التفسيرات أو التعديلات الافتراضية، ويعني كذلك تلك القوانين التي تستخدم في اتخاذ قرار معين في مواجهة افتراضات متغيرة أو متغيرات افتراضية. والمنهج ينصرف إلى كل هذه المعاني الثلاثة معًا. وهو يستخدم في العلوم ليفرق بينها وبين غيرها من ألوان المعرفة الإنسانية. والمنهج، وإن كان معرضًا للتعديلات من خلال ما يحدث للعلوم من تطوات ولظواهرها من تغيرات، إلا أن هذه التعديلات صغيرة نسبيًا؛ مما يجعله يتصف بالثبات النسبي، كمنطق للبرهنة، يستخدمه العلماء في كل الأمكنة والأزمنة؛ ولذلك فهو يعد سمة أساسية من سمات العلم بمفهومه الواسع.

أما الوسيلة ـ في رأي أرنست ناجيل E.Nagel ـ فهي تلك الأداة التي يستخدمها العلماء في القياس. وهي تختلف من علم إلى آخر. فالوسيلة المستخدمة في قياس أطوال الموجات تختلف عن الوسيلة المستخدمة في قياس الضغط العصبي أو الضغط الجوي أو تقدير العمر الزمني لوثيقة تاريخية. فالوسيلة تختلف باختلاف المادة التي تمثل موضوعًا للدراسة، وهي تتطور بتطور التكنولوجيا بصفة عامة. (٣)

ولقد أوضح دافيد وشافا ناشمياس Nachmias . D & C في دراسة لهما، تلك الوحدة التي تجمع بين العلوم على أساس من المنهج المشترك بينها. فالمعرفة العلمية ـ في رأيهما ـ هي تلك المعرفة التي يمكن إثباتها باستخدام العقل والتجربة. ويترجم كل من الإثبات المنطقي أو العقلي والإثبات التجريبي إلى خطوات منهجية موحدة، تخدم عمليات البحث جميعها. وعمليات البحث يمكن النظر إليها على أنها مشروعات لأنشطة علمية يعمل خلالها العلماء على إنتاج المعرفة.

وتنقسم الخطوات المنهجية سبع مراحل أساسية هي:

١ ـ تحديد المشكلة.

٢ ـ وضع الفروض.

٣ ـ تصميم البحث.

٤ ـ تصميم أداة القياس.

٥ ـ جمع الحقائق.

٦ ـ تحليل النتائج.

٧ ـ تفسير النتائج.

وكل مرحلة من هذه المراحل السبع تتداخل أو تتشابك مع النظرية، بمعنى أن كلا منها تتأثر بالنظرية وتؤثر فيها.(٤)

لكن هذه الوحدة المنهجية ممثلة في هذا الإطار المنهجي الموحد بين العلوم لا تنفي الخلاف أو الاختلاف بينها حول الكيفية التي تطبق بها كل خطوة من خطوات هذا الإطار المنهجي الموحد؛ ذلك لأن التطبيق يتأثر بطبيعة الظواهر والمشكلات التي تختلف باختلاف كل مجال علمي متخصص عن المجالات العلمية الأخرى.

وخلاصة القول هنا، إن المعرفة العلمية التي تشكل الكيان المتميز لكل علم من العلوم المعترف بها، ينبغي أن يتوفر لها عدد من الأركان الأساسية التي تمكننا من القول بقيامها. فكل علم له مجاله الذي يتخصص فيه وينفرد به، ويميزه عن العلوم الأخرى، وله أيضًا ظواهره ومشكلاته التي يتعامل معها، وله أيضًا منهجه وأداؤه المتوافقان مع الإطار الفكري المنهجي للمعرفة العلمية والمتوافقان أيضًا مع طبيعة الظواهر والمشكلات المنتمية إليه. وله كذلك قوانينه ونظرياته التي تحكم ظواهره ومنهجه وأداته العلمية التى تفسر نتائجه وتتنبأ بحدوثها وإمكانية تعميمها.

وهناك اعتراف من الباحثين بتقسيم العلوم مجموعات رئيسة هي: مجموعة العلوم الطبيعية The Natural Sciences ومجموعة العلوم الإنسانية The Human Sciences ومجموعة العلوم الاجتماعية The Social Sciences ومجموعة العلوم الفنية Arts. وتتعامل العلوم الطبيعية مع البيئة المادية وتبحث تكوين المواد

وخصائصها. أما العلوم الإنسانية مثل علم الأحياء وعلم وظائف الأعضاء وعلم التشريح وعلم الأعصاب وعلم النفس فهي تتعامل مع الإنسان ككائن حى وتبحث في تكوين الكائنات الحية وخصائصها. وأما العلوم الاجتماعية كالاجتماع والاقتصاد والسياسة والأنثربولوجيا والتاريخ وعلوم الاتصال فهي تتعامل مع الإنسان ككائن اجتماعى وتحلل الكيفية التي يتكيف بها مع بيئته.

كما أن هناك اعترافًا بينهم على أن حقائق الحياة لا يمكن أن تخضع لمثل هذه التقسيمات المنطقية، وأن هناك تداخلاً بين بعض العلوم التي تقع في مجموعة واحدة من ناحية، وتداخلاً بين بعض العلوم التي تنتمي إلى أكثر من مجموعة من ناحية ثانية، وأن هذا التداخل لا يمكن تجنبه خلال عملية البحث التي يقوم بها العلماء لظاهرة معينة في مجال معين، حيث يؤدي البحث في الجوانب المختلفة للظاهرة إلى تتبع أبعادها في مجالات أخرى. والأمثلة على هذا التداخل كثيرة ومتعددة.(٥)

ومع ذلك، تبقى هذه التقسيمات كحدود مميزة للمجالات المتخصصة التي تتفرع اليها المعرفة العلمية، بحيث يمكن القول إن هذه الظواهر بعينها تنتمي إلى هذا المجال أو ذاك دون لبس أو غموض. وما يحدث من تداخل قد يكون اعترافًا بحقائق الحياة أو ضرورة يفرضها شمول البحث واتجاهاته، ولكنه لا يعني إلغاء الحدود المميزة بين المجالات المتخصصة للعلوم.

ولعل هذه الحقيقة هي التي يعنيها مورجنبسر S.Morgenbesser عندما أشار إلى أن كل الباحثين في العلوم الاجتماعية يعلمون جيدًا أنه من السخف الادعاء بأن العلوم الاجتماعية تماثل العلوم الطبيعية أو تشبهها تمامًا أو ينبغي عليها أن تكون كذلك، سواء في مناهجها أو أساليبها أو نظرياتها أو أهدافها، وإن كان هذا لا يمنع وجود بعض أوجه الشبه التي يفرضها انتماؤها جميعها إلى مضمون المعرفة العلمية.(٦)

ونضيف هنا أنه إذا كانت بعض أوجه الشبه التي توجد نوعًا من الوحدة بين التقسيمات الرئيسة لمجالات المعرفة العلمية، وإذا كانت هناك أيضًا بعض أوجه الشبه التي توجد بين العلوم المنتمية إلى كل تقسيم رئيس منها، فإن هذه الحقيقة بشقيها لا تنفي ما ينبغي أن يكون بين كل علم وآخر من تميز وانفراد مهما كانت درجة التقارب بينهما.

الجذور الأولى لعلوم الاتصال

تتمثل هذه الجذور الأولى لعلوم الاتصال في تلك المحاولات الأولى وما تلاها التي قام بها الباحثون في العلوم الاجتماعية والنفسية والطبيعية التي يحتل الاتصال فيها جزءًا من اهتماماتهم. وكان الهدف الأساسي منها اكتشاف الكيفية التي تعمل بها اللغة والكيفية التي يمكن أن يتجنبوا بعضًا من سوء استخدامها.[٧]

وتعد علوم الهندسة والسيبرنطيقا والفيزياء وعلم النفس وعلم اللغة وعلم البلاغة وعلم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي وعلم المعاني إلى جانب علوم المنطق والفلسفة والأنثروبولوجيا والسياسة والاقتصاد، من أهم العلوم التي تهتم بالاتصال، ونتائجها تنعكس إيجابيًا على تطوره وتقدمه، سواء من الناحية النظرية أم من الناحية التطبيقية.

وهذه المحاولات الأولى التي قام بها الباحثون في هذه العلوم مرت بثلاث مراحل أساسية في اتجاهها نحو علوم الاتصال الجماهيري وإن كانت بطريقة غير مستهدفة. وكان لكل مرحلة منها اهتماماتها وتطوراتها ونتائجها. ونستطيع هنا أن نتكلم عن كل مرحلة منها وتقويم نتائجها وذلك كما يلي:

أ) المرحلة الأولى

ركز الباحثون في هذه العلوم على الاتصال كنظام سلوكى يدعم العلاقات بين الأفراد والجماعات والمجتمعات، ويستخدم اللغة وغيرها من الرموز والمخترعات المادية كوسائل وأساليب لتحقيق غاياته. لكن الحدود بين هذه العلوم حول هذا الاهتمام قد تكون واضحة بين بعضها، ولا تكون كذلك بين بعضها الآخر. وقد استطاع الباحثون في هذه العلوم أن يصلوا إلى عدد من النتائج المهمة.

ففي علم الهندسة، درس الباحثون الكيفية التي تنقل بها الرسالة بدقة. ولكنهم لم يهتموا بمعناها. وفي السيبرنطيقا درس الباحثون الكيفية التي توجه بها الرسائل السلوك، وركزوا على تطبيق نظرياته على الآلات الحاسبة الإلكترونية. ولقد أدت هذه التطبيقات إلى زيادة فهمنا للكيفية التي يعمل بها العقل البشري والنظام العصبي لترميز الرسائل وفك رموزها.

وفي علمي الأعصاب والفسيولوجيا درس العلماء تأثير الإشارات على طبلة الأذن وتتبعوا سيرها إلى المخ. وكذلك الإشارات التي يرسلها المخ كاستجابة للإشارات التي وصلته من الأذن والتي توجه إلى السلوك المناسب. وهذه العمليات تجري داخلنا بطريقة معقدة، ولكن معرفتنا بها أساسية وضرورية لفهم الكيفية التي يعمل بها الاتصال. وهذه النتائج توضح الكيفية التي تخدم بها العلوم الطبيعية ظاهرة الاتصال بين البشر.

وتأتي العلوم النفسية لتقدم لنا نتائج تتصل بفهم الكيفية التي ندرك بها الأشياء والكيفية التي نعرف بها أن هذا الشيء وردة أو كرسي. ولقد تبين أن المعرفة والخبرة الشخصية والدوافع والحاجات والجهاز العصبي وغيرها كلها عناصر داخلة في تشكيل إدراكنا للأشياء وللأشخاص وللحقائق، وهي نتائج لا غنى عنها لفهم عملية الاتصال.

ولعل من أهم فروع علم النفس التي تخدم هذه الغاية ما يعرف بعلم نفس الحيوان الذي يدرس الكيفية التي يجري بها الاتصال بين الحيوانات، والكيفية التي يجري بها الاتصال بين الحيوانات والبشر. ومن أهم هذه الفروع كذلك ما يعرف بعلم نفس الطفل الذي يدرس كل مراحل النمو عند الطفل خاصة النمو اللغوي، بمعنى الكيفية التي يسيطر بها الطفل على اللغة المستخدمة في مجتمعه منذ ولادته إلى سنوات عمره الأولى. ففي خلال هذه الفترة يمتلك الطفل بالتدريج القدرات التي تمكنه من تعلم مفردات اللغة وإيجاد العلاقات بينها لتكوين جمل مفيدة، ثم لتكوين جمل معقدة، اعتماداً على فهم معانيها. وتأتي الثقافة كعنصر مهم من عناصر علم الاجتماع وعلم الأنثروبولوجيا. فالطفل يتعلم

ثقافة مجتمعه من خلال اللغة التي أصبح مسيطرًا على استخدامها. واللغة تعد أهم العناصر الثقافية في كل مجتمع. وما هو مقبول في ثقافة معينة، قد لا يكون مقبولا في مجتمع آخر. والثقافة تشكل السلوك الإنساني، وتحدد لكل فرد ما هو مقبول أو غير مقبول في ثقافة مجتمعه، التي عليه أن يتأثر بها ويتوافق معها ويتكيف معها، حتى يكون فردًا سويًا في مجتمعه. وهذه الحقائق لها انعكاسات إيجابية وسلبية على عمليات الاتصال في كل مجتمع؛ ذلك لأن التوافق أو التكيف يعني آثارًا إيجابية على سلوك الفرد والعكس صحيح تمامًا.

أما علم اللغة، فإنه يقوم على جمع الأصوات التي تعنيها اللغة في كل مجتمع، ويرتبها في أنماط ويستنتج منها مواصفات كل لغة، ويتنبأ ببنائها الصوتي. وهو علم لا يهتم كثيرًا بالكتابة ولكنه يهتم بالكلام وبقواعد اللغة بدرجة أكبر. ويتجه إلى إحداث ثورة في قواعد اللغة. كما أنه لا يهتم بالكيفية التي ينبغي أن تنطق بها اللغة ولكنه يهتم بالكيفية التي تنطق بها بالفعل وفي الواقع. وكذلك يهتم بالاتصال غير اللفظي الذي يعتمد أساسًا على الإشارات وتعبيرات الوجه. ويضاف إلى ذلك اهتمامه بالكيفية التي تسيطر بها اللغة على التفكير. ولا شك أن نتائج علم اللغة بهذا المفهوم تعني تأثيرات إيجابية وأساسية على الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي معًا.

وتمثل النتائج التي يصل إليها علماء الفيزياء الحديثة صعوبات أمام الاتصال. ويؤكد هذه الحقيقة بيرس بردجمان Percy Bridgman في كتاب بعنوان The logic of Modem Physics حيث يشير إلى لغات جديدة طورها علم الفيزياء في الرياضيات والمنطق ونظرية النسبية ونظرية الاحتمالات والإحصاء ونظرية الأنواع. وهذه اللغات لها صفة دولية وتفهم في طوكيو أو نيودلهي مثلا بمعانٍ واحدة حيث تكون التعريفات العلمية مفيدة لطلبة الاتصال، فهي توفر لهم خلفيةً نظرية يستأصلون بها التساؤلات التي لا معنى لها ولا إجابات لها مثل: هل المكان محدود؟ وهل الزمن له بداية ونهاية؟ وهكذا.

أما علم النفس الاجتماعي فإنه يهتم كثيرًا بدينامية الجماعات وخاصة تلك الجماعات الصغيرة التي تقوم على علاقات التقابل وجهًا لوجه، والتي يعد

الاتصال أحد عناصرها الأساسية، سواء الاتصال اللفظي أو غير اللفظي أو هما معًا. وقد تبين أن الاستماع يمثل مشكلة أساسية في الاتصال داخل الجماعات، حيث ثبت أن الطلبة على سبيل المثال لا يسمعون إلا ٢٥٪ فقط من إجمالي المحاضرات التي يتلقونها بالجامعة، ولقد حاول الكثير من الباحثين في مجالات الاتصال المختلفة أن يزيدوا نسبة الاستفادة من الاستماع كأسلوب للوصول إلى اتصال أكثر إيجابية.

وأما علم المعاني وتطورها فقد بدأ تطوره منذ السنوات الأولى للقرن العشرين. وظهرت كتابات كثيرة تحاول أن تشرح وتبين الكيفية التي نستدل بها على معاني اللغات المستخدمة في المجتمعات البشرية. ولا شك أن النتائج التي وصل إليها الباحثون هنا قد أسهمت في دعم الاتصال بين الأفراد والجماعات والمجتمعات. فإذا كانت اللغة أساسية لكل عمليات الاتصال فإنها تكتسب هذه الأهمية من قدرة أطراف الاتصال على فهم معانيها. ولا يزال أمام الباحثين في علم المعاني أشواطًا بعيدة للوصول إلى غايتهم في فهم المعاني، خاصة معاني الكلمات المجردة والكلمات المشتركة بين اللغات التي تنتمي إلى أصول واحدة وتكون لها معانٍ مختلفة وكذلك الاتصال غير اللفظي الذي لا يعتمد على اللغة، وإنما يعتمد على الإشارات وغيرها من الرموز غير اللفظية.

ويعد البعض أن من أهم النتائج التي وصل إليها علماء المعاني تصويرهم للعلاقة بين اللغة والأشياء التي تعنيها كالعلاقة بين الخريطة والأرض التي تصورها. فكلما كانت الخريطة معبرة تعبيرًا دقيقًا عن الأرض التي تصورها كان اجتياز هذه الأرض، سهلاً ميسورًا، وكلما كانت الخريطة عكس ذلك كان من الصعب اجتياز هذه الأرض، ولا شك أن العلاقة واضحة وانعكاساتها على استخدام اللغة في الرسائل الاتصالية واضحة كذلك.

ورغم كل الجهود التي بذلت في هذه المرحلة الأولى، والتي اتسمت بتوزع الاهتمامات على هذه العلوم الطبيعية والنفسية والاجتماعية فإن مجرى الاتصال كان يعاني من مشكلات عديدة. فلقد أصبح هناك خلط بين الكلمات والأشياء

التي تعنيها، وكان هناك فشل في تحديد معاني الكلمات المجردة، وكان هناك أيضا خلط بين الاستنتاجات والآراء والأحكام، وكان هناك كذلك فشل في تحديد التعريفات بسبب الاستنتاجات الخاطئة وانتشر التخبط والغموض في التفكير نتيجة للوقوع بين خيارين لا ثالث لهما، فإما هذا الشيء أبيض أو أسود، والذي ليس معنا فإنه ضدنا. وكان هناك تداخل بين النتائج التي توصلت إليها بعض هذه العلوم.(٨)

ب) المرحلة الثانية

قامت الباحثة سارة ساندرون كنج S.King بدراسة علمية، تقوِّم فيها المراحل التي مرت بها المحاولات العلمية التي قام بها الباحثون في مجال الاتصال بصفة عامة، وانتهت إلى عدد من الحقائق نعرض منها ما يتعلق بالمرحلتين الأولى والثانية؛ لبيان طبيعة النتائج التي توصل إليها الباحثون ونوعية الآثار المترتبة عليها.(٩)

ومن هذه الحقائق المهمة، أن الاتصال أصبح في النصف الثاني من القرن العشرين موضوعًا مهمًا في كثير من الدراسات العلمية المتخصصة في علوم الفلسفة والفيزياء والبيولوجيا الاجتماع والنفس والسياسة والأنثروبولوجيا. ويشبه ولبورشرام W. Schramm هذه الحقيقة بقوله: لقد أصبح الاتصال كواحة بها ينبوع ماء وأرض خصبة بكر، وتهافت عليها العلماء من تخصصات كثيرة وأحضروا معهم خلفياتهم العلمية التي كانت أساسًا لقيام معرفة علمية جديدة، تعرضت فيها للبحث والتمحيص، وبقي منها ما بقي، وتغير ما تغير ورحل منهم من رحل.

ومن هذه الحقائق المهمة أيضًا، أن النصف الثاني من القرن العشرين شهد ثورة ثانية في الاتصال، كانت بمثابة مرحلة ثانية من مراحل تطوره، واقترنت بجهود علمية قام بها علماء وأكاديميون، وتركزت على تطبيق مجموعة من المهارات والمعرفة العلمية في المجالات المتخصصة، ووصف هذا الاتجاه بالاتجاه الوظيفي المقترن بالمهن المتخصصة في مجالات الاتصال. وقد ربط هذا الاتجاه بين الاتصال والإعلام والتقنية.

ومن هذه الحقائق المهمة كذلك أنه رغم بروز هذا الاتجاه الوظيفي، ظل الباحثون والمحاضرون من العلوم المهتمة بالاتصال يتهافتون على إجراء البحوث العلمية التي تخدم هذا الاتجاه على الرغم من أن كل تخصص كان ينظر إليه على أنه حائل أمام التخصصات الأخرى، وعائق أمام تحديد الهوية الحقيقية للاتصال. وبدت هذه التخصصات كما لو كانت في صراع.

ويمكن أن نجد تفسيرًا لهذا الوضع إذا نظرنا إلى الاتصال على أنه عملية اجتماعية أساسًا، وأن كل علم متخصص في السلوك الإنسان والمجتمع البشري ينبغي أن يعطيه قدرًا من الاهتمام. وعلى ذلك فإن كل نتائج الدراسات العلمية في هذه العلوم التي تشكل مجالات بحثية متخصصة في الاتصال، ما هي إلا أجزاء من العلوم المتخصصة التي تنتمي إليها. وكان يلاحظ، كنمط سائد منذ السبعينيات من القرن العشرين إلى بداية التسعينيات أن الباحثين في هذه العلوم المتخصصة يتجهون لفترة من الزمن إلى دراسة مشكلات الاتصال، ثم يعودون بعدها إلى مجالاتهم المتخصصة. ومن أشهرهم: هارولدم لاسويل H. Lasswell وباول لازارسفيلد P. Lazarsfeld وكيرت لوين K. Lewin وروبرت ميرتون R. Merton وغيرهم.

وكان من أبرز التطورات في تلك الفترة ظهور هؤلاء الباحثين وقيام مراكز البحوث التي تخصصت أساسًا في دراسات الاتصال، والتي قرر من خلالها علماء الدراسات السلوكية أن يتخذوا من الاتصال أساسًا لدراساتهم واهتماماتهم العلمية. وهذا الوضع أوجد علاقة قوية بين دراسات الاتصال والدراسات السلوكية، وكانت هذه العلاقة هي المدخل إلى دخول بحوث الاتصال إلى الكليات والجامعات في كثير من المجتمعات.

أما الدراسات المتصلة بمهارات الاتصال فقد دخلت إلى الجامعات قبل دخول بحوث الاتصال ذات الطابع السلوكي بفترة طويلة، حيث كانت تدرس فنون الكتابة الصحفية والإذاعية وصناعة الفيلم، كجزء من الاهتمام الأكاديمي بالإنسانيات والفنون.

وقد انتهت هذه المرحلة الثانية بتراكم معرفي يشكل كيانًا لعلم الاتصال، ويمكن أن يدرس مستقلاً وليس كجزء من علوم أخرى كالفلسفة والاجتماع والسياسة وعلم النفس وغيرها. ويلاحظ أن هذه المعرفة المتخصصة في مجال الاتصال تدرس بالفعل بهذه الكيفية المستقلة في المناهج المقررة في كثير من الكليات الجامعية. وتتسم هذه المعرفة المتخصصة في مجال الاتصال بطبيعة تجمع بين النظرية والتطبيق.

وفي رأينا أن هذه النتيجة لا تعني مطلقًا قيام علوم الاتصال المستقلة والمتميزة بعد كل هذه الجهود العلمية، لأن من يتتبع نوعية المقررات الدراسية التي قامت على هذه المعرفة المتخصصة في المجالات التطبيقية للاتصال، وهي الصحافة والإذاعة والتلفزيون والعلاقات العامة والإعلان - يجد بوضوح أنها تعني مهنًا متخصصة وليست علومًا متخصصة كما سنلاحظ من تعليقات الباحثة ساندرا كنج S. King بعد ذلك.

ج) المرحلة الثالثة

أخيرًا تأتي هذه المرحلة التي تمتد حتى الآن حيث يبدأ نمط جديد بظهور مراكز بحثية وبرامج دكتوراه لدارسين يقيمون حياتهم المهنية بالكامل على التخصص في مجالات الاتصال، وليس فقط على جزء من اهتماماتهم بالاتصال البشري كما حدث في المرحلة الثانية.

ويلاحظ هنا أن هذه المراكز البحثية تأثرت بنشأتها الأولى على أيدي العلماء السلوكيين من مدارس مختلفة كالمدارس الاجتماعية والنفسية. وكان الباحثون في هذه المراكز يتأثرون بهذه الصفة كثيرًا، فقد كان هناك من يدين بالولاء للمدارس الاجتماعية ويتأثر بالنظرية الاجتماعية ويعتمد على منهج الاستقصاء. وكان منهم من يدين بالولاء للمدارس النفسية ويتأثر بالنظرية النفسية ويعتمد على المنهج التجريبي. وهذا يعني أن هذه المراكز البحثية وبرامج الدكتوراه، رغم تركيزها على مشكلات الاتصال التطبيقية داخل مجالاتها فإنها لم تنسلخ تماما عن انتماءاتها إلى جذورها في العلوم التي اهتمت بالاتصال كجزء منها، والتي كانت واضحة في المرحلتين الأولى والثانية.

وتتساءل الباحثة ساندرا كنج S. King في دراستها التي سبق الإشارة إليها حول التسمية التي يمكن أن نطلقها على كل هذه الجهود التي قامت في المرحلة الثالثة، والتي لا تزال قائمة حتى الآن. فهي تقوم على مشكلات يبحثها علماء في مراكز ومعامل بحثية، وتعتمد على مناهج علمية مستخدمة أساسًا في علوم معترف بها. فهل يمكن أن تطلق عليها مسمى العلم؟ أو مسمى العلم الناشئ؟ أو العلم الآخذ في النمو ؟(١٠)

وتجيب الباحثة على هذه التساؤلات بقولها: إنه ليس من شك أن هناك شيئًا جديدًا يتشكل، وإنه ينتمي إلى العلوم السلوكية، وله جذوره الممتدة إلى داخلها. وينتمي أيضًا إلى معرفة علمية وتطبيقية تتصل بوسائل الاتصال الجماهيري كالصحافة والإذاعة والسينما. وهو شيء جديد يهم كلا الجانبين معًا.

وتضيف قولها: إن بعض الباحثين الشبان قد يصفون الاتصال بأنه علم نامٍ، وإنه لا يزال بدائيًا في مجال النظرية. ولكنه في المستقبل سوف يمتلك تراثًا نظريًا، واعترافًا مشرفًا من كل الجامعات. وقد يرى بعض الباحثين الكبار أنه مجال متخصص له مشكلاته العلمية ويعتمد على النظريات والمناهج السلوكية، ولكنه ليس علمًا مستقلاً.

وتعلق هذه الباحثة على هذه الآراء بقولها: إنها تميل إلى الإحساس أن النظرية السلوكية سبقت النظرية الاتصالية. أو بمعنى آخر لا توجد نظرية في الاتصال تكافئ النظرية في العلوم السلوكية. كما أن الاتصال يتداخل مع كل العلوم التي تهتم بالسلوك الإنساني. ومن الصعب أن نفكر في وجود نظرية يختص بها أي منها دون الآخر، وإذا افترضنا أن الاتصال علم ناشئ لأمكن أن نتصور تهافت الجامعات على إنشاء أقسام علمية تتخصص في هذه الدراسة المتقدمة للاتصال البشري، وكان قد حدث تنافس بينها حول إبراز مكانته وسطها، وتخصيص برامج ومناهج دراسية، وسد العجز في هيئات التدريس. لكن الصورة لم تكن كذلك؛ لأن الاتصال لا يمثل في الحقيقة علمًا ناشئًا.

وتضيف هذه الباحثة قولها: لذلك ينبغي علينا أن ننظر إلى مستقبل الاتصال على أنه مجال متخصص، لا يقع في دائرة الاهتمام المركز لأي علم آخر. وينتمي إليه باحثون من نوعيات واسعة، وقليل منهم يبنون حياتهم المهنية على الاهتمام به. وهذه القلة سوف يجدون مراكز بحثية تأويهم وطلبة يدرسون على أيديهم.

وتختم الباحثة تعليقها بقولها: إن جوهر التطورات التي حدثت لبحوث الاتصال، تبدو لي ممثلة في وجود مجموعة من المشكلات العلمية التي نعود إليها من حين إلى آخر. وهذه المشكلات لها جانبها النظري وجانبها التطبيقي؛ والتى لا يمكن تناولها من زاوية علم واحد من العلوم السلوكية. بل إنها ستظل قاسما مشتركًا بينها. سواء في المنهج أو في النظرية.

تعليقاً على ما سبق

خلاصة القول فيما انتهت إليه الباحثة ساندرا كنج S. King أنها أقرت الخلافات التي انتهى إليها الباحثون حول توصيف النتائج التي توصلوا إليها في بحوثهم. وبادئ ذي بدء نستطيع أن نعيد هذه الخلافات إلى الأسباب التالية:

إن هؤلاء الباحثين انطلقوا جميعًا من زوايا متعددة بتعدد العلوم التي جاءوا منها، ولم يبدأوا أولاً بتحديد طبيعة المجال الذى اتجهوا إليه، لكي يجمعوا حول مدى تميزه واستقلاله عن العلوم التي تخصصوا فيها. فطالما أن الاتصال قاسم مشترك بينهم، فلا بد أن يكون له كيان متميز ومستقل.

قامت بحوثهم على مناهج متعددة تنتمي إلى تخصصاتهم العلمية التي جاءوا منها؛ وبالتالي، اختلفت المناهج كما اختلفت زوايا الاهتمام. واستمر هذا الوضع حتى بعد أن استقر بعضهم في هذا المجال الجديد، مجال الاتصال المشترك بينهم.

عندما اتجهوا إلى الانتماء إلى هذا المجال الجديد والارتباط به، استمروا مقيدين بتخصصاتهم السابقة فكرًا ومنهجًا، رغم ابتعادهم عنها والتركيز على هذا المجال الجديد.

عندما اتجهوا إلى النظرية، كانوا قد انتقلوا إلى وسائل الاتصال الجماهيري، أي انتقلوا إلى المهن الاتصالية، يدرسونها ويحللونها ويبحثون مشكلاتها. وبالتالي جاءت النظرية مقترنة بالمهنة وليس بالعلم؛ لأن العلم المميز والمستقل لم يكن شاغلهم منذ البداية؛ فجاءت النظريات مهنية، تتصل بكل عناصر الاتصال الجماهيري ووسائله.

جاء السؤال حول طبيعة النتائج التي انتهوا إليها متأخرًا، بعد كل هذا التراث الذي حققوه في مجال الاتصال بصفة عامة والاتصال الجماهيري بصفة خاصة. وعندما حاولوا الإجابة، كانت النتائج التي انتهوا إليها غير قادرة على هدايتهم إلى حقيقة ما يسألون عنه هنا: هل هو علم أم مجال متخصص؟ إلى آخر هذه التساؤلات التي سئلوا عنها. وجاءت الباحثة ساندرا كنج S.King لتقر هذه الخلافات وتوافق على بقاء الوضع على ما هو عليه.

لكن هذا الوضع الذي انتهوا إليه جميعًا من توصيفهم للتطورات العلمية في بحوث الاتصال، التي بدت عالة على العلوم السلوكية التي اهتمت بها منذ نشأتها، يعني أن تستمر بحوث الاتصال عالة على هذه العلوم لأجل غير منظور، وهذا يسيء إليها تمامًا.

ولإن كان اعتمادها على هذه العلوم في البداية ولسنوات عديدة، كان لضرورة فرضتها طبيعة النشأة والتطور ونوعية الباحثين، إلا أن استمرارها على هذا الوضع العاجز يؤثر فى تطورها وتقدمها. ودليلنا على ذلك، أن كثيرًا من الباحثين في مجالات الاتصال لا يرون حتى الآن إمكانية قيامها كعلوم مستقلة ومتميزة!!

إن بحوث الاتصال كانت ولا تزال، كالنباتات المتسلقة، تستفيد ولا تفيد. أما تحول مجالات الاتصال إلى علوم مستقلة ومتميزة، فإنه يحقق لها القدرة على الإثراء والتفاعل الإيجابي مع غيرها من العلوم التي سبقت إلى الوجود، وكانت سببًا في تطورها وبروزها.

وهذه الحقائق جميعًا هي التي دفعتنا إلى هذه المحاولة العلمية لإثبات إمكانية قيام العلوم المستقلة في مجالات الاتصال بصفة عامة والاتصال الجماهيري

بصفة خاصة، من منطلق تصور جديد، لا ينكر التجارب والجهود السابقة، وإنما يبني عليها ويبلورها.

ويقوم هذا التصور الجديد على تساؤل مهم، وهو: إذا كان الاتصال - في نظر العلوم السلوكية - يمثل جزءًا من اهتماماتها، فإنه يمكن القول إن هذا الجزء ليس له كل مميز ينتمي إليه، فما هو؟ وكيف نصل إليه؟

ولقد أشارت الباحثة ساندرا كنج S. King إلى أن هذا الكل المميز موجود بالفعل، ويمكن أن نسميه مجالاً متخصصًا جديدًا. لكننا لا نستطيع أن نطلق عليه مصطلح العلم؛ ربما لأن أركانه الأساسية لم تكن واضحة أمامها، وإذا وضحت أمكن القول بقيام هذا العلم وتطويره. وهذا ما نهدف إليه هنا في هذه المحاولة العلمية التي نقدمها في مجالات الاتصال بصفة عامة، وفي مجال العلاقات العامة بصفة خاصة، على أساس أن العلاقات العامة أحد هذه المجالات المتخصصة للاتصال.

مراجع الفصل الأول ومصادره

1 - Russell, B.Knowledge: Its Scope and Limits. London: Allen and Unwin, 5th edition, 1966, P.17

٢ ـ عبد الباسط محمد حسن: أصول البحث الاجتماعي، القاهرة: مكتبة وهبة، الطبعة السادسة، سنة ١٩٧٧، صفحة ٢٤.

3 - Nagel, E.Technology Revisited and Other Essays In the Philosophy. And History of Science, New York: Columbia U.P., 1979, P.12.

4 - Nachmias, D&C. Research Methods In the social sciences. New York: St.Martin Press, 2ed edition, 1981, pp. 22 - 24.

5 - Mackenzie, N.AGuid To Social Sciences. New York: The New York American Library, 1961, p.8.

6 - Mergenbesser, S. "Is It A science?" In D.Emmet and A.Machntyre, Sociological Theory and Philosophical Analysis. London: Macmillan, 2ed edition, 1972, P.20.

7 - Chase, S. The Proper Study of Mankind, New York: Harper, 1966, P. 277.

8 - Chase, S. Ibid, PP.287-288.

9 - King, S. human Communication As A Field of Study. New York: State University of New York Press, 1989, PP.6-7.

10 - King, S. Ibid, PP.19-26.

قيام علوم الاتصال الجماهيري واستقلالها

موضوع البحث وأهميته [١]

لا أحد ينكر أن مجالات الاتصال واستخداماتها زادت اتساعًا وتشعبًا، وقامت عليها مهن اتصالية لها أهميتها وضرورتها إلا أن هذه المجالات ومهنها لا تزال تقتات على نتائج العلوم الطبيعية والاجتماعية والنفسية. ومع ظهور متغيرات حالية ومستقبلية يصبح قيام علوم اتصالية مستقلة ومتميزة ضرورة ملحة؛ لكي تؤصل هذه المجالات وتطور مهنها وتثريها، بما يتوافق مع متطلبات هذه المتغيرات.

ولعلنا لا نحتاج إلى أدلة وشواهد على أن المعرفة العلمية التي تجمعت حول ظاهرة الاتصال كعملية نفسية واجتماعية لها ديناميتها ولها نظمها الاجتماعية ولها غاياتها ـ تنتمي جميعها إلى علوم طبيعية واجتماعية ونفسية، تناولتها من زوايا عديدة بحسب اهتماماتها الخاصة[٢]. وهو وضع يؤدي إلى بعثرة هذه المعرفة العلمية بدرجة ترهق الباحثين والدارسين. [٣]

ثم إن هذه المعرفة العلمية المبعثرة بين تلك العلوم الطبيعية والاجتماعية والنفسية قامت عليها دراسات اتصالية متخصصة، على أساس أن التطبيقات والممارسات الواقعية تؤثر فى نوعية النتائج التي يستعان بها، والتي تعود في أساسها إلى تلك العلوم التي سبقت إليها، ولا تزال تنتج المزيد منها في محاولة لجعل هذه المعرفة أكثر نفعًا.

ولقد كان هذا الوضع دافعًا لكثير من الباحثين في المجالات الاتصالية إلى القيام بمحاولات علمية، بقصد إثبات إمكانية قيام علوم متميزة تستأثر بهذه المجالات الاتصالية وتؤصلها، وتستقل بها عن العلوم الاجتماعية والنفسية والطبيعية التي أفرزتها وغذتها وطورتها لسنوات عديدة.

ومع قصور هذه المجالات العلمية عن الوصول بهذا الاتجاه الاستقلالي إلى مرحلة الكمال والنضج، وجدنا الخلافات لا تزال قائمة بين الممارسين والباحثين حول جدوى هذه المحاولات العلمية وأهميتها، رغم مشروعية هذه المحاولات العلمية كتقليد اتبع في علوم أخرى، سبقت المجالات الاتصالية إلى الكمال والنضج سواء من الناحية العلمية أم من الناحية التطبيقية.(٤)

ولكن ظهور عدد من المتغيرات العلمية والعملية في المجالات الاتصالية، دفعت بالتساؤل حول أهمية هذه المحاولات العلمية التي تستهدف قيام العلوم الاتصالية المستقلة والمتميزة خطوات إلى الصدارة، وجعلت كفة هذا الاتجاه الاستقلالي ترجح، على الرغم مما يعنيه هذا التحول من تحديات خطيرة أمام الباحثين والممارسين.

ومن أهم هذه المتغيرات وأكثرها حساسيةً وتأثيراً ما يلي:

١ ـ تتجه المعرفة العلمية في معظم مجالاتها وخاصة تلك المجالات الطبيعية والتطبيقية إلى التخصص الدقيق؛ لما يوفره لها من عمق ودقة، ولما يعنيه من فهم أبعد لظواهرها ومتغيراتها وعلاقاتها. بينما لا تزال المعرفة العلمية في مجالات الاتصال تتسع أفقيًا ولا تتمتع بقدر كبير من العمق؛ مما يجعلها تتأخر كثيرًا عن مثيلاتها في المجالات الأخرى.

٢ ـ تحتاج مناهج البحث التي تقوم عليها المعرفة العلمية في المجالات الاتصالية إلى قدر كبير من التطويع؛ لكي تلائم طبيعة الظواهر الداخلة في هذه المجالات؛ لأنها صممت أساسًا لتواجه متطلبات العلوم الاجتماعية والنفسية التي أخذت عنها. ومع استمرارية انتماء المعرفة العلمية الاتصالية إلى العلوم الطبيعية والاجتماعية والنفسية تصبح الحاجة إلى تطويع مناهج البحث هذه تحديًا ليس من السهل مواجهته؛ ومن ثم يكون الاتجاه نحو التخصص الدقيق بعد قيام علوم اتصالية مستقلة ضرورة يلح عليها التطور.

٣ ـ أحدثت ثورة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في مجالات الاتصال أوضاعًا مغايرة لما اعتادت عليه، كعمليات وتطبيقات تقليدية. وكان لهذه الأوضاع

المغايرة نتائج مؤثرة على الدراسات العلمية وتطبيقاتها المهنية. ولا شك أن متابعة هذه الأوضاع المغايرة ونتائجها وما تفرزه من ظواهر غير عادية، يفرض قدرًا كبيرًا من التخصص الدقيق الذي لا يمكن توفيره في ظل هذه الانتماءات الحالية، ولا في ظل تلك الدراسات المتخصصة التي تستهدف إحداث قدر من الشمولية والتكامل لنتائج العلوم الاجتماعية والنفسية في المجالات الاتصالية. وبالتالي، يصبح الاتجاه نحو التخصص الدقيق من خلال علوم اتصالية مستقلة تحديًا مستقبليًا.

٤ ـ تتجه كل المهن المتخصصة كالطب والهندسة بل أيضًا تلك المهن التي تنتمي إلى علوم اجتماعية كالمحاماة والإرشاد الاجتماعي والتحليل النفسي إلى إحداث تكامل بينها وبين المعرفة العلمية المتخصصة التي تقوم عليها؛ فينتج عن هذا التكامل علوم تطبيقية. وليس هذا الاتجاه سائدًا في المهن الاتصالية الجماهيرية لأنها مهن تتغذى على نتائج العلوم الاجتماعية والنفسية والطبيعية أساسًا، وقيام العلوم الاتصالية المستقلة يوفر لهذه المهن أُطُرها العلمية المتخصصة التي تدعم تطورها وتثريها بكل ما يعنيه ذلك من ضرورة اجتماعية وعلمية.

٥ ـ دخلت إلى مجالات الاتصال الجماهيري خلال السنوات الأخيرة نوعيات من الدراسات لم تكن معروفة من قبل، كالدراسات الدينية الإسلامية؛ لتزيد المجالات الاتصالية اتساعًا وغموضًا، بما تدعيه لنفسها من أصالة وتفوق، وبما يتمناه المتحمسون لها من ادعاءات أبسط ما يقال عنها إنها لم تضف إلى المجالات الاتصالية التقليدية وإنما حسبت عليها، ولو أن العلوم الاتصالية المستقلة كانت قائمة قبل ظهور هذه النوعية من الدراسات، لأمكن الفصل في ادعاءاتها. ومن ثم فإن هذا الاتجاه الاستقلالي للمجالات الاتصالية له دلالته ومغزاه في مجتمعنا المصري بصفة خاصة وفي المجتمعات العربية والإسلامية بصفة عامة.

ومن ثم، فإن هذه المتغيرات جميعها تحسم التساؤل حول أهمية المحاولات الأولى لقيام العلوم الاتصالية واستقلالها، وتوفر لها قاعدة واقعية صلبة، وتعطي للمزيد منها ما يبررها ويدعمها.

وإذا كان هذا الاستنتاج مهمًا في مواجهة مجالات الاتصال بصفة عامة فإنه لا يقل أهمية، وقد يزيد، في مجالات الاتصال الجماهيري بصفة خاصة، ومن هنا يصبح لمحاولتنا العلمية للوصول إلى مدخل جديد إلى قيام العلوم المستقلة والمتميزة في مجالات الاتصال الجماهيري، ضرورتها العلمية والواقعية. وهذا ما يوفر لهذا البحث أهميته وأصالته.

اتجاهات الدراسات العلمية السابقة ونتائجها

لاحظ كثير من الممارسين والباحثين بعثرة المعرفة العلمية حول ظاهرة الاتصال على مجالات علمية متعددة كالأنثروبولوجيا والإدارة والهندسة واللغة والفلسفة وعلم النفس وعلم الاجتماع وعلم الفسيولوجيا وغيرها. ولاحظوا ما يعنيه هذا الوضع من آثار عكسية على تكامل الرؤية وشمولها لظاهرة أساسية في المجتمع، فهي ظاهرة تحرك كل العمليات والعلاقات والنظم الاجتماعية وتقوم عليها مهن ومؤسسات اتصالية متخصصة لها دورها الحيوي لكل الأفراد والجماعات. كما لاحظوا عدم قدرة أي من هذه المجالات العلمية على متابعة إفرازات هذه الظاهرة وتطور أساليبها ووسائلها بكل ما تعنيه من انعكاسات على الحياة الاجتماعية للإنسان.

وكانت هذه الملاحظات دافعًا إلى ظهور عدد من المحاولات العلمية الأجنبية التي وجدت أن هذا الوضع ليس مجديًا من الناحيتين العلمية والتطبيقية، وتشعبت هذه المحاولات إلى ثلاثة اتجاهات أساسية: أولها اتجه إلى الاستفادة من نتائج العلوم الاجتماعية والنفسية ليشكل قاعدة علمية لمهنة اتصالية جماهيرية، كالصحافة أو الإذاعة أو العلاقات العامة، وليشكل قاعدة علمية لظاهرة الاتصال توفر لها شمول الرؤية كأساس لكل هذه المهن الاتصالية الجماهيرية. وهذا الاتجاه هو الذي تقوم عليه المناهج الدراسية الحالية في أقسام الصحافة والاتصال الجماهيري والعلاقات العامة بصفة عامة. ويمكن أن نصف هذا الاتجاه بأنه عملي وظيفي.

وثانيها اتجه إلى إثبات إمكانية قيام علم عام للاتصال؛ بهدف توفير صفتي الشمول والعمق معًا للنتائج التي انتهت إليها العلوم الاجتماعية والنفسية

والطبيعية التي اهتمت بظاهرة الاتصال من زوايا عديدة بحسب طبيعة اهتمام كل منها، ويمكن أن نصف هذا الاتجاه بأنه اتجاه نظري عام.

ومن أهم تلك الدراسات التي أخذت بهذا الاتجاه تلك الدراسة التي قام بها أوبراي فيشر؛ حيث ركز على إمكانية قيام علم الاتصال العام كعلم اجتماعى بدون أن يشير إلى ضرورة تفريعه إلى علوم فرعية، وإن كان قد تحفظ في مواجهة النتائج التي وصل إليها، بسبب وجود بعض المسائل التي لا تزال تعوق هذه الغاية.

وثالثها، اتجه إلى إثبات إمكانية قيام علم عام للاتصال مع إمكانية تفرعه إلى علوم فرعية تتوافق مع الطبيعة الاجتماعية لظاهرة الاتصال واستخدامها في المجتمعات المعاصرة، ويلاحظ هنا أنه على الرغم من أن هذا الاتجاه يمثل خطوة متقدمة على الاتجاه الثاني فإنه لم يوضح الكيفية التي يمكن بها تحقيق غايته، وإنما أوضح الأسباب التي تدعو إلى تحقيق هذه الغاية. ويمكن أن نصفه بأنه اتجاه نظري متخصص.

ومن أهم تلك الدراسات التي أخذت بهذا الاتجاه تلك الدراسة التي قام بها روبرت ساندرز والتي قال فيها: "إنه إذا كان قيام علم الاتصال العام يمثل ضرورة لها مغزاها فإن تفريعه إلى علوم فرعية لا يقل أهمية لأسباب اجتماعية". (٦)

غير أن المحاولات العلمية المنتمية إلى الاتجاهين الأخيرين لاقت اعتراضًا كثيرًا على أساس أن الاتصال يضم العديد من الاهتمامات التي يصعب وضعها في علم واحد، وأن المحاولات التي قامت لإثبات غير ذلك ليست إلا محاولات مثالية لا تقوم على حقائق مؤكدة.(٧)

أما بالنسبة للدراسات العربية في هذا المجال فإن الغالبية منها اتجه إلى نفس الاتجاه الأول في الدراسات الأجنبية، ولا توجد فيما نعلم إلا دراستان حاولتا إثبات إمكانية قيام علوم اتصالية فرعية كاتجاه أساسي ثانٍ، وهما دراسة فاروق أبو زيد حول إمكانية قيام علم الصحافة من خلال تناوله لإشكالية المنهج في الدراسات الصحفية.

وكان من أهم النتائج التي انتهى إليها في دراسته ما يلي: "ورغم اعترافنا بأن الصحافة فن فإننا نضيف إلى ذلك أن دراسة الصحافة ينبغي أن تكون علمًا منضبطًا". وأضاف: ولكي تكون الصحافة علمًا تحتاج أن تنظم معارفها وفق معايير موضوعية قابلة للضبط الكمي عن طريق استخدام مناهج بحث تمكننا من التأكد من صحة هذه المعارف.(٨)

والدراسة الثانية قمنا بها من خلال محاولة لمواجهة مشكلات التقويم في العلاقات العامة. ومع اعترافنا بأن العلاقات العامة لا تزال مهنة متخصصة ولا تقوم على علم مستقل، تمامًا كما هى الحال في الصحافة فإننا رأينا إمكانية مواجهة مشكلات التقويم من خلال قيام العلم المتخصص للعلاقات العامة ويتم ذلك بخطوات ثلاث(٩):

أولاها - إيجاد إطار علمي ينتظم داخله الكيان المتخصص والمتميز لعلم العلاقات العامة، ولتصبح بهذا الإطار العلمي المتميز علما من العلوم الاجتماعية المعترف بها.

وثانيتها - إيجاد إطار منهجي تتكامل قواعده على أساس من التكامل العلمي بين الظواهر والمناهج والأساليب المناسبة لدراستها.

وثالثتها - أن ينعكس هذا التكامل المنهجي على التقويم كأحد الأساليب التي يقوم عليها الجانب التطبيقي لعلم العلاقات العامة.

وإذا كان يحسب لهاتين المحاولتين أنهما سبقتا إلى إثبات إمكانية قيام علوم فرعية متفرعة عن ظاهرة الاتصال فإنهما لم توجدا صلة بين الفرع والأصل من خلال تفريع علمي متكامل وبذلك فقدتا الصلة بأصولهما، كما حدث في المحاولات الأجنبيه؛ حيث أعطت للأصول اهتمامًا بعيدًا عن اهتمامها بالفروع وكان لكلٍّ سبيله.

ورغم وجود اعتراضات سواء في الأوساط العلمية المتخصصة العربية أم الأجنبية على الغاية التي تستهدفها هذا المحاولات العلمية، فإن المتغيرات الحالية والمستقبلية التي سوف تقلل من قيمة هذه الاعتراضات، سوف تفرض بالضرورة

إلحاحًا شديدًا على مزيد من المحاولات العلمية التي تجد لها مداخل أكثر حداثة وقواعد أكثر رسوخًا، على أن تأخذ في حسبانها كل النتائج العلمية للمحاولات التي سبقتها حتى تتوفر لها صفتا التكامل والاستمرارية.

تحديد مشكلة البحث

عرفنا بعد تحليل اتجاهات الدراسات العلمية السابقة ونتائجها أن الاقتناع بالاتجاه نحو قيام علوم مستقلة ومتميزة في المجالات الاتصالية ليس كاملاً حتى الآن. ورغم وجود متغيرات تدعم هذا الاتجاه وتؤكد عليه فإن الأصوات المعارضة لا تزال قوية ومؤثرة. ولا شك أن ما يدعم هذه المعارضة عدم وصول هذا الاتجاه الاستقلالي إلى درجة كافية من الكمال والنضج.

وفي تصورنا أن المحاولات التي قام عليها هذا الاتجاه سواء منها الأجنبية أم العربية لم تكن كافية لمواجهة المشكلة التي تعاني منها المجالات الاتصالية الحالية بصفة عامة ومجالات الاتصال الجماهيري بصفة خاصة، والتي تتمثل في بعثرة معرفتها العلمية على العلوم الطبيعية والاجتماعية والنفسية التي لا تزال تنتمي إليها.

ولا شك أن فقدان الصلة بين المجالات الاتصالية الجماهيرية، وبينها وبين المجال الأعم الذي تتفرع عنه، وهو نقص لم تتداركه المحاولات العلمية السابقة بطريقة عملية ـ يعد سببًا لاستمرار ما تعاني منه هذه المجالات الاتصالية الجماهيرية من فقدان لوضوح الرؤية وتكاملها وتعمقها، وفي الوقت نفسه يعد هذا السبب مدخلاً مقبولاً لإعطاء المحاولات العلمية السابقة درجة أكبر من الكمال والنضج. كما يعد أيضًا مدخلاً مقبولاً لتطوير مفاهيم أوضح لعلوم الاتصال الجماهيري ولتحديد أدق للعلاقة بينها وبين علم الاتصال العام الذي تنتمي إليه جميعها وتتفرع عنه بصفة خاصة.

وعلى ذلك، تكون تساؤلاتنا التي تقوم عليها مشكلة هذا البحث ويسعى الباحث إلى إيجاد إجابات واضحة عنها، هي:

هل يمكن إيجاد وحدة تجمع بين العام والخاص في مجالات الاتصال بصفة عامة؛ بحيث تكون هذه الوحدة أساسا لقيام علم الاتصال العام من ناحية

وأساسًا للعلوم الاتصالية المتفرعة عنه من ناحية ثانية، وأساسا لعلوم الاتصال الجماهيري، من ناحية ثالثة؟

وهل يمكن أن تقوم هذه الوحدة بتحقيق درجة أكبر من الوضوح للمجالات المتخصصة لهذه العلوم بصفة عامة ولعلوم الاتصال الجماهيري بصفة خاصة؟ وما الاعتبارات التي توفر لعلوم الاتصال الجماهيري كمالها ونضجها في حالة قيامها؟

أن الإجابات المستهدفة هنا على هذه التساؤلات يمكن أن توفر في حالة تحققها مدخلاً جديدًا إلى قيام علوم الاتصال بصفة خاصة مع وضوح العلاقة بينها، بحيث يصبح هذا المدخل إضافة علمية لها أهميتها وضرورتها.

منهج البحث وخطواته

تعد الدراسة التي نحن بصددها من الدراسات النظرية التحليلية، فهي تستهدف استيعاب النتائج التي انتهت إليها المحاولات العلمية السابقة التي قصد بها إثبات إمكانية قيام علوم اتصالية مستقلة ومتميزة، وتستهدف الوصول إلى تصور علمي للمدخل الذي استحدثته مشكلة البحث هنا، والذي يتمثل في مجموعة التساؤلات التي قامت عليها، والذي يستفيد من جوانب النقص في تلك المحاولات السابقة؛ لكي يصل بها إلى درجة أكبر من النضج.

ولا شك أن التصور العلمي للإجابات المستهدفة هنا على التساؤلات التي تثيرها مشكلة هذا البحث، يحتاج إلى الاستعانة بدراسات علمية كثيرة لتوفير خلفية أساسية لازمة لتحقيق الغاية المستهدفة من هذا البحث.

ومن ثم، كان منهج التحليل العلمى المقارن أساسًا لمواجهة هذه المشكلة والتعامل معها بما يتناسب مع طبيعتها. ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال عدد من الخطوات التالية المتكاملة:

أولا ـ توصيف الواقع المهني للاتصال الجماهيري وتراثه العلمي:

لا شك أن هناك علاقة وثيقة بين الواقع المهني للاتصال الجماهيري وتراثه العلمي، على أساس أن هذا التراث العلمي يغذي المهن الاتصالية الجماهيرية

ويدعمها؛ ومن ثم، يكون منطقيًا أن تكون المتطلبات المهنية مع ما يوفره لها تراثها العلمي أساسًا سليمًا لتقييم الأوضاع الحالية للمهن الاتصالية الجماهيرية في المجتمعات المعاصرة، والكشف عما إذا كان هناك تفاوت بين ما هو كائن وما ينبغي أن يكون في الواقع الذي تعيشه.

أ) واقع المهن الاتصالية الجماهيرية

تتميز المهن الاتصالية عن غيرها من المهن المتخصصة الأخرى في المجتمعات المعاصرة بطبيعتها الخاصة، فمعظم المهن المتخصصة تتعامل مع أشياء مادية ملموسة. فالمحاماة تتعامل مع نصوص قانونية جامدة، والطب البشري يتعامل مع جسم الإنسان، أما المهن الاتصالية فإنها تتعامل مع الأفكار والاتجاهات والآراء وغيرها من المركبات النفسية والاجتماعية، وهي جميعها ذات طبيعة معنوية معقدة.

وتتميز المهن الاتصالية الجماهيرية عن غيرها من المهن الاتصالية الأخرى بأنها تقوم على العمل الجماعي كفريق متكامل؛ لأنها تحتاج إلى تنوع المواهب والمهارات والإمكانيات، وتصنع كل مهنة منها بهذا العمل الجماعي المتكامل نظامًا اجتماعيًا اتصاليًا، بحيث لا يستطيع أي عنصر من عناصره أن ينسب إلى نفسه الفضل في تحقيق أهدافه، وإن كان تقصيره عن أداء دوره يؤدي إلى عجز النظام كله عن بلوغ غايته.

ومع ذلك، فهناك فروق جوهرية بين كل مهنة منها وغيرها من المهن الاتصالية الجماهيرية الأخرى، بحيث يمكن القول إنه رغم أوجه التشابه بينها جميعها، فإن لكل مهنة منها طبيعة خاصة متميزة، تشكل متطلباتها ودورها داخل المجتمعات المعاصرة جميعها، بحيث لا يستطيع مجتمع منها أن يستغني عن أية مهنة منها.

فرغم أن هذه المهن الاتصالية الجماهيرية تؤدي في كل مجتمع إنساني معاصر وظائف أساسية، أهمها الإعلام والتفسير والتثقيف والترفيه والتسويق، فإن الطبيعة الخاصة المتميزة لكل مهنة منها تجعلها تؤدي هذه الوظائف جميعها

بدرجات متفاوتة، بحيث يمكن القول إن أيًا منها لا يستطيع أن يغني عن الآخر، وإن تكاملها معًا هو الذي يوفر لوجودها معًا داخل كل مجتمع ضرورته وجدواه.(١٠)

وقد يقال إن هناك مؤسسات أخرى في كل المجتمعات المعاصرة تؤدي الوظائف نفسها التي تؤديها المهن الاتصالية الجماهيرية أو بعضًا منها، وهذا يقلل من اعتماد كل مجتمع منها عليها، إلا أن هذا القول مردود عليه، فالتثقيف ـ مثلاً ـ تمارسه الأسرة والمدرسة وغيرهما في مراحل زمنية معينة، ولكن المهن الاتصالية الجماهيرية تمارسه في كل المراحل الزمنية التى يمر بها الفرد، سواء أكانت منفردة بذلك أم متعاونة أم مدعمة لدور المؤسسات الأخرى، إلى جانب أن الطبائع الخاصة بهذه المهن تجعلها تؤدي هذه الوظائف بأساليب مختلفة تمامًا عن الأساليب التي تمارسها المؤسسات الأخرى. وهذا يعني أن حاجة المجتمعات المعاصرة إلى المهن الاتصالية الجماهيرية أساسية وجوهرية، وخاصة بعد ما لحقها بحدوث ثورة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات التي وفرت لها قدرات أكبر على التعامل مع جماهيرها والتفاعل مع مجتمعها.

لقد استقرت المهن الاتصالية الجماهيرية في المجتمعات المعاصرة وأصبح لكل منها مجالها المتخصص الذي تنفرد به، كما أصبح لكل منها دراسات مهنية مميزة لها، وتتطلب خبرات وقدرات خاصة ينبغي توفرها فيمن يمارسها، وتحكم ممارستها أخلاقيات مهنية لا يجوز الخروج عليها. بصفة عامة، وتوفرت لها جميعها كل الأركان الأساسية التي تقوم عليها كل المهن المتخصصة في المجتمعات المعاصرة.(١١)

فالصحافة تستقل بالصحف والمجلات العامة والمتخصصة وتعتمد على الكلمة والصورة المطبوعتين، والنشر يستقل بالكتب والمجلات العلمية، ويعتمد أيضًا على الكلمة والصورة المطبوعتين مع تمايز استخدامهما هنا عن استخدامهما في الصحافة من حيث المستوى والصياغة والغاية.

والإذاعة تستقل بالراديو والتليفزيون، وتعتمد في الراديو على الصوت وحده، بينما تجمع في التليفزيون بين الصورة والصوت والحركة. ورغم أن لكل من

الراديو والتليفزيون طبيعته وإمكانياته، فإن اشتراكهما في الصوت جعل بينهما قاسمًا مشتركًا تقوم عليه ممارسات مشتركة في مضمونها ومختلفة في تنفيذها لاختلاف الإمكانيات المتوفرة لكل منهما .

والسينما تستقل بالفيلم، وتعتمد أيضًا على الصوت والصورة والحركة، ولكن استخدامها في الفيلم يختلف اختلافًا أساسيًا عن استخدامها في التليفزيون، وهذا الاختلاف الأساسي نابع من اختلاف طبيعة كل منهما وإمكانياته وأساليب استخدامه.

ويأتي الإعلان والعلاقات العامة ليقدما للمجتمع الحديث مهنتين متمايزتين، لكل منهما طبيعته وجماهيره ومجاله المتخصص، فالإعلان يتعامل مع السلعة والخدمة والفكرة من أجل تسويق كل منها، بينما تتعامل العلاقات العامة مع الصورة الذهنية للمنظمة عند جماهيرها من أجل إقناع الطرفين بالمصالح المشتركة بينهما .

ورغم وجود درجات من التداخل بين هذهة المهن الاتصالية الجماهيرية، فإن لكل منها مجالاً متخصصًا وأساليب مهنية للممارسة وتتطلب مهارات وقدرات ذات طبيعة خاصة ومتميزة عن الأساليب والمهارات والقدرات المطلوبة في كل مهنة اتصالية جماهيرية أخرى.

ولعل هذه الحقيقة هي التي جعلت المجتمعات المعاصرة تعطي لكل الممارسين في كل مهنة منها، مصطلحات يعرفون بها . فهناك الصحفي والإذاعي والكاتب والمنتج والمخرج والممثل والمصور السينمائي والمصور التليفزيونى وخبير الإعلان وخبير العلاقات العامة.

والمعاني المقصودة بكل هذه المصطلحات وغيرها تؤكد أن لكل مهنة اتصالية جماهيرية مجالها المتخصص الذي يقوم على طبيعة خاصة، كما يقوم على أساليب ومهارات وقدرات خاصة.

ومع اعترافنا بأن هذه المهن الاتصالية جميعها شهدت طوال تاريخها نوعيات من الممارسين الذين اعتمدوا في نجاحهم على استعداداتهم الشخصية وخبراتهم

العملية، إلا أن المهن جميعها بدأت تعترف بالتعليم كشرط أساسى وجوهرى إلى جانب الاستعداد الشخصي والخبرة العملية(١٢)؛ ومن هنا قامت معاهد وكليات متخصصة لتوفر للأجيال المتعاقبة من الممارسين لهذه المهن ما تحتاج إليه من معرفة علمية وتدريب عملي.

ب) بالتراث العلمي للمهن الاتصالية الجماهيرية

من البديهي أن يكون التراث العلمي الذي يلقن الطلبةَ الراغبين في ممارسة المهن الاتصالية الجماهيرية مقترنًا بمتطلبات إعدادهم لهذه المهن. ومع غياب العلوم المستقلة للاتصال الجماهيري، يكون طبيعيًا الاستعانة بعلوم اجتماعية وإنسانية وطبيعية كثيرة إلى جانب المعارف العلمية المتخصصة في مجال كل مهنة من هذه المهن. وهذا هو ما يحدث بالفعل.

ففي الولايات المتحدة الأمريكية مثلا، نجد هناك أنظمة تعليمية مختلفة، لكن أكثرها شيوعًا تلك الكليات والأقسام الجامعية التي توفر لطلابها أربع سنوات دراسية كاملة، وتكاد أن تكون السمة المشتركة والغالبة هي الجمع بين مقررات في الاتصال الجماهيري مع التركيز على مقررات التخصص الذي يختاره الطلاب كالصحافة والعلاقات العامة والإعلان والإذاعة، إلى جانب مقررات دراسية إضافية في العلوم الاجتماعية والإنسانية والطبيعية.(١٣)

ولا تزيد نسبة مجموع المقررات الاتصالية العامة المتخصصة بصفة عامة على ٢٥٪، أما النسبة الباقية التي تصل إلى ٧٥٪ فتوزع على عدد من مقررات العلوم الاجتماعية والإنسانية والطبيعية بحسب متطلبات الدراسة في الكلية أو القسم المتخصص واتجاهاته نحو التركيز على مقررات معينة أو تخصصات معينة.

ومن الناحية العملية، يختار الطالب عددًا من التخصصات الاتصالية الجماهيرية، ليدرس من خلالها مقررات توفر له المهارات الاتصالية اللازمة في الصحافة والإذاعة داخل إطار الاتجاه العام للكلية أو القسم الذي ينتسب إليه.

وهذا الوضع ينطبق على جميع الحالات، سواء أكانت الكلية أم قسم الاتصال الجماهيري أم كان متخصصًا في أحد مجالاته كالصحافة والإذاعة أو العلاقات

العامة أو الإعلان. ويعد هذا الوضع قاعدة عامة، وإن كانت هناك بعض الاستثناءات، كتلك التي تحدث فيما يدرس بكليات الإدارة من بعض مقررات الاتصال الجماهيري مثلا.

ونضيف هنا أن مقررات الاتصال الجماهيري بكل تخصصاتها تتغذى من نتائج العلوم الاجتماعية والإنسانية بالكيفية التي استفادت منها المهن الاتصالية الجماهيرية، وبالتالي فإنها تُحدث بينها نوعًا من التكامل بالكيفية التي تتناسب مع طبيعة كل منها.

وفي مصر والبلاد العربية ـ كمثل آخر ـ نجد دراسة علمية ميدانية قام بها بعض الأساتذة، على كليات إعلام وأقسامه في الدول العربية لتوصيف واقعها ومشكلاتها(١٤). ورغم أن هذه الدراسة منذ تسعة عشر عامًا، فإن أهميتها في إعطاء الصورة العامة لواقع هذه الكليات وأقسامها لا تزال قائمة حتى الآن، رغم التسليم بحدوث إضافات أو تعديلات هنا أو هناك، لم يكن لها آثار نوعية، بقدر ما كان لها آثار كمية.

وبادئ ذي بدء تسجل هذا الدراسة أن الدراسات الإعلامية الأكاديمية شهدت انتعاشًا خلال العقد السابع من القرن العشرين، وتوالت انتعاشها خلال السنوات التالية. كما شهدت تحولاً من دراسة الصحافة إلى دائرة أوسع تشمل مع الصحافة سائر وسائل الإعلام، أي الإذاعة المسموعة والمرئية والعلاقات العامة والإعلان، مع الاهتمام بدراسة الإعلام كعملية اتصال جماهيري، لها نظرياتها وأبعادها، ومع إعطاء العلوم الاجتماعية والنفسية المساعدة قدرا من الاهتمام، لتشكل جميعها المقررات الأساسية لكل كلية أو قسم.

وتلاحظ هذه الدراسة أن هذه التخصصات العامة والدقيقة قد تدرس كمقررات لقسم واحد أو كلية واحدة، وقد تستقل التخصصات العامة بفترة زمنية، ثم تتجه الدراسة إلى التشعيب بحسب التخصصات الدقيقة التي تأخذ بها الكلية أو يستهدفها القسم.

وقد كشفت هذه الدراسة عن حقيقة لها تأثيرها على مضمون هذه المقررات، فقد أوضحت أن الكثير من المناهج الدراسية في كل الأقسام والكليات الجامعية لم يسبقها تخطيط يجعل لها هدفًا محددًا أو فلسفة معينة تسير على هديها، وأن القليل منها فقط هو الذي أقيم على أساس من أفكار واضحة.

وإذا تتبعنا المناهج والمقررات التي تدرسها هذه الأقسام والكليات بحسب ما جاء في هذه الدراسة وجدنا أن الغالبية العظمى للمقررات الثقافية التي تغطي علوما اجتماعية ونفسية كثيرة تصل نسبتها بين مجموع المقررات جميعها إلى ما يزيد على ٦٠ ٪، والنسبة الباقية موزعة على مقررات الاتصال الجماهيري وفروعه بنسب متفاوتة.

ويكاد الاتجاه التدريسي في الكليات والأقسام العربية أن يتشابه مع الاتجاه التدريسي في الكليات والأقسام الأمريكية، رغم ارتفاع نسبة المقررات الاتصالية الجماهيرية وفروعها في الدول العربية عنها في الولايات المتحدة الأمريكية، وهو ارتفاع كمي ليس له مضمون كيفي ويأتي بسبب كثرة تشعب المقررات الاتصالية الجماهيرية في الدول العربية وبالتالي كثرة الساعات المخصصة لها.

ومع ذلك يوجد اختلاف له مغزاه العميق؛ حيث نلاحظ وفرة المعرفة العلمية في مجالات الاتصال الجماهيري ووفرة المتخصصين فيها في الولايات المتحدة الأمريكية، في مقابل العجز الظاهر في الناحيتين في مصر والدول العربية وهذا الاختلاف ينعكس بالضرورة على نوعية الخريجين ومدى كفاءتهم.

ولا نحتاج إلى أن نضيف هنا اختلافًا آخر له مغزاه العميق أيضًا، وهو توفر المناخ الملائم للتدريب المهني العملي ومتطلباته المادية والفنية في الولايات المتحدة الأمريكية مع عجز الكليات والأقسام الإعلامية العربية على أن توفر مثل هذا المناخ وما يتطلبه من إمكانيات، وهذا الاختلاف أيضًا يعطي نوعية الخريجين في كلا المجتمعين أبعادًا أكثر تأثيرًا.

وأخيرًا نأتي إلى جانب ثالث للتراث العلمي الذي يغذي المهن الاتصالية الجماهيرية ويقصد به الأبحاث العلمية، حيث نجد أنها تتوزع على كل عناصر

الاتصال الجماهيري وهي: القائم بالاتصال ورسالته وطبيعة الوسائل التي يستخدمها والجمهور الذي يتعامل معه ومدى التأثير الذي تحدثه رسائله، وهي تستخدم أساليب البحث العلمي في العلوم السلوكية والاجتماعية.

ولا شك أن نتائج البحث العلمي في مجالات الاتصال الجماهيري تثري المعرفة العلمية التي تقوم عليها كل مهنة، وبالتالي تدعم الأجيال المتتالية من الممارسين لهذه المهن.

ج ـ مدى التفاوت بين ما هو كائن وما ينبغي أن يكون في واقع المهن الاتصالية الجماهيرية وتراثها العلمي

إذا كان ما ينبغي أن يكون في واقع المهن الاتصالية وتراثها العلمي يتمثل في إحداث التكامل بين هذه المهن وتراثها العلمي بحيث يستجيب هذا التراث العلمي استجابة كاملة لاحتياجات هذه المهن الاتصالية الجماهيرية؛ بما ينعكس إيجابيًا على نوعية الخريجين وكفاءتهم ـ فإن شكوى المؤسسات الاتصالية الجماهيرية من مستوى الخريجين تصلح مبررًا للتسليم بأن هذا التكامل ليس متوفرًا بدرجات تتفاوت بحسب مستوى التقدم في كل مجتمع.(١٥)

ونستطيع أن نرجع هذه النتيجة إلى عدد من الأسباب الرئيسة أهمها:

١ ـ غياب النظرة المستقبلية والفلسفية التي تحكم المناهج التي تدرس للأجيال الجديدة بكليات الاتصال الجماهيري وأقسامها، فهي تركز على الواقع بدون وضع الاحتمالات المستقبلية لتطور المهن الاتصالية الجماهيرية في حسبانها.

٢ ـ عدم التناسب بين المواد الثقافية المختلفة في مقررات العلوم الاجتماعية والنفسية والمواد الاتصالية العامة والمتخصصة، فإذا كان من المهم أن يكون الجيل الجديد في المهن الاتصالية الجماهيرية مثقفًا فإن الأهم أن يكون مهنيًا.

٣ ـ ليس هناك قاعدة عامة لتشعب المواد الاتصالية العامة والمتخصصة، ففي الدراسات العربية نجدها أكثر تشعبًا، وفي الولايات المتحدة الأمريكية نجدها أقل تشعبًا. وهذه الظاهرة واضحة ولا تحتاج إلى استشهاد أو دليل، وهذا يعني أنه لا توجد وحدة تنسق بين المواد الاتصالية العامة والمتخصصة وتحدث تكاملاً بينها.

٤ ـ عدم وضوح العلاقة بين المقررات الثقافية والاتصالية، ففي الأعم الأغلب تدرس اللغات والعلوم الاجتماعية والنفسية كمقررات توفر درجة من الثقافة العامة للطالب، وليس لأن لها تطبيقات واستخدامات في المواد الاتصالية العامة والمتخصصة، والاتجاه الثاني أهم لأنه يوجه الطالب إلى كيفية الاستفادة المهنية مما يدرس من هذه العلوم الاجتماعية والنفسية واللغوية.

٥ ـ انتشار النظرة الجزئية الانفصالية إلى المقررات الدراسية بحيث تفتقد هذه النظرة العلاقة البنائية والوظيفية، فمثلا تدرس فنون الكتابة الصحفية منفصلة عن فنون الإخراج والطباعة. وهذه النظرة الجزئية تتجاهل الترابط الوثيق بين كل مراحل الرسالة الإعلامية، وما يعنيه هذا الترابط من شمول النظرة وكليتها. وهذا يؤكد فقدان المناهج الدراسية وحدة تجمع بينها وتوفر للطالب عمق التخصص وأبعاده.

٦ ـ انعكست الحقائق السابقة على الأبحاث العلمية؛ فنجدها أيضًا تتوزع على عناصر الاتصال كالقائم بالاتصال والرسالة والوسيلة والجمهور. وهذا التوزيع فضلاً عن أنه يتعارض مع الواقع فإنه يبعثر النتائج بدرجة لا تسهل الاستفادة منها وخاصة في مجالات التطبيق.

ويضاف إلى ذلك ضعف مستوى التدريب المهني وخاصة في المجتمعات النامية بدرجة تجعل الأجيال الجديدة تجد صعوبة في نقل معلوماتها النظرية إلى حيز التطبيق، ناهيك عن ضعف هذه المعلومات النظرية وللأسباب التي شرحناها. وهذا يعني أن المهن الاتصالية الجماهيرية تفصلها عن الكليات والمدارس الاتصالية المتخصصة فجوة واسعة، تنعكس آثارها على مستوى الخريجين، وتتطلب نظرة أكثر عمقًا واتساعًا، وتؤكد الأهمية الملحة لقيام علوم ذات كيانات مستقلة ومتميزة وناضجة في مجالات الاتصال الجماهيري.

ثانيًا: الأسس التي يقوم عليها المدخل إلى قيام علوم مستقلة للاتصال الجماهيري

إن مراجعة بسيطة للأسباب التي تصنع الفجوة بين ما هو كائن وما ينبغي أن يكون، في واقع المهن الاتصالية الجماهيرية وتراثها العلمي تؤكد أن المشكلة

الأساسية أمام مناهج دراسية أكثر فعالية وأكثر استجابة لمتطلبات المهن الاتصالية الجماهيرية تكمن في قيام هذه المناهج الدراسية على الجمع بين مقررات عديدة ليس بينها علاقة واضحة، ولا تحدث تكاملاً وظيفيًا ومهنيًا في أذهان أولئك الذين يتجهون إلى ممارسة هذه المهن الاتصالية الجماهيرية.

ولكي يقوم هذا التكامل من وجهة نظرنا ينبغي أن تقوم علوم مستقلة ومتميزة في مجالات الاتصال الجماهيري بالكيفية التي تجعل العلاقة بين هذه المناهج الدراسية وأصولها الاجتماعية والنفسية واقعًا ملموسًا، يعايشه الطالب ويستوعبه ويضيف إليه سواء أكان ممارسًا أم باحثًا.

وفي تصورنا أن هذه العلوم المستقلة والمتميزة في مجالات الاتصال الجماهيري يمكن أن تقوم إذا توفرت لها الأسس التي تستوعب سلبيات الواقع، وتقيم مدخلاً قويًا إلى كياناتها الذاتية وهذه الأسس يمكن تحديدها فيما يلي:

١ ـ لا نستطيع أن نتجاهل أن التراث العلمي للاتصال الجماهيرى قام على مهن متخصصة اكتسبت رسوخًا في المجتمعات المعاصرة؛ ومن ثم فإن مضمون هذه المهن يشكل حقيقة لا يمكن تغييرها أو تعديلها أو المساس بها.

٢ ـ لا نستطيع أن نتجاهل أيضًا أهمية التكامل بين الاتصال كمجال عام والاتصال الجماهيري كأحد أشكاله المتخصصة على أن يقوم هذا التكامل على وحدة تجمع بين العام والخاص، وبدون أن يكون على حساب الطبيعة المتميزة لتخصصات الاتصال الجماهيري.

٣ ـ أن تقيم هذه الوحدة ذاتها علاقة تربط بين المراحل المهنية التي يقوم عليها كل مجال تطبيقي من المجالات المتخصصة في الاتصال الجماهيري والعلوم الاجتماعية والنفسية والطبيعية التي لا يزال يتغذى على نتائجها.

٤ ـ أن تكون هذه الوحدة ذاتها أيضًا قاعدة تقوم عليها علاقة وظيفية وبنائية بين كل مجال من المجالات المتخصصة في الاتصال الجماهيري والعلوم الاجتماعية والنفسية والطبيعية التي لا يزال يتغذى على نتائجها.

٥ ـ في رأينا إن هذه الوحدة التي تستطيع أن توفر كل هذه الأسس تكمن في الطبيعة المشتركة بين الاتصال وأشكاله المتخصصة، فهي جميعها تقوم على إنتاج المعاني واستهلاكها لتحقيق غايات محددة باستخدام وسائل معينة.

٦ ـ ومن الواضح هنا أن هذه الأسس جميعها تتكامل معًا بما تقوم عليه من وحدة مشتركة، وهي تمثل مدخلاً قويًا لعلوم مستقلة في مجالات الاتصال الجماهيري إذا أمكن ترجمتها إلى خطوات عملية محددة؛ لأنها توفر لهذه المجالات وللمهن التي تقوم عليها ما تفتقده لكي تصل إلى ما ينبغي أن تكون عليه.

ثالثًا الخطوات التي يتحدد بها قيام العلوم الاتصالية الجماهيرية المستقلة

إننا هنا لا نبدأ من فراغ ولكننا نستفيد من نتائج البحوث العلمية في مجالات الاتصال بصفة عامة والاتصال الجماهيري بصفة خاصة؛ لكي نضع تصورا للكيفية المناسبة لترجمة الأسس التي يقوم عليها هذا المدخل إلى قيام علوم اتصالية جماهيرية مستقلة حقيقية وواقعية. وفي رأينا إن هذه الحقيقة الواقعية يمكن أن تتحقق من خلال هذه الخطوات المتتالية والمتكاملة.

١ ـ من المعروف أن العلاقة بين الاتصال والاتصال الجماهيري علاقة بين ظاهرة نفسية واجتماعية وأحد الأشكال التطبيقية الرئيسة لها، وأن هذا الشكل التطبيقي يقوم على وسائل جماهيرية لها سمات تميزها جميعها من ناحية مع وجود خلافات أساسية جوهرية بين طبائعها من ناحية ثانية، وأن هذه الوسائل الجماهيرية هي التي قامت عليها المهن الاتصالية الجماهيرية.

وهنا يكون الاتصال كظاهرة نفسية واجتماعية هو الأساس والاتصال الجماهيري بكل تخصصاته فرع من فروعه وبالتالي فإن الوصول إلى تعريف يعطي الاتصال كظاهرة نفسية واجتماعية كل مضمونها، يحقق الوحدة التي يقوم عليها التكامل بين الأصل والفروع من ناحية والتكامل بين الفروع من ناحية ثانية والتكامل داخل كل فرع من ناحية ثالثة وهذا هو ما تعنيه الأسس التي يقوم عليها المدخل إلى قيام العلوم الاتصالية الجماهيرية المستقلة.

ولكن بالعودة إلى نتائج الدراسات العلمية في مجالات الاتصال وجدنا أن هناك صعوبة بالغة أمام الوصول إلى هذا التعريف الذي تتوفر فيه كل المواصفات التي أشرنا إليها، بل إن هذه الصعوبة كانت سببًا رئيسيًا في عدم وصول إحدى هذه الدراسات إلى غايتها عندما حاولت أن تقيم من الاتصال علمًا اجتماعيًا مستقلاً.(١٦)

وبالرجوع إلى التعريفات التي أطلقت على الاتصال ومقارنتها بطبيعته الأساسية، وجدنا أن هناك قاسمًا مشتركًا يصلح أن يكون تعريفًا، تقوم عليه هذه الوحدة المنشودة هنا، وهو: "أن الاتصال يعين عملية إنتاج المعاني واستهلاكها لتحقيق غايات معينة من خلال وسائل معينة". ونعتقد أن هذا هو المضمون الحقيقي لكل عمليات الاتصال في المجتمعات الإنسانية قديمها وحديثها؛ وبهذا التعريف يصبح الاتصال علمًا له مجاله المتخصص الذي يجمع بين كل الجزئيات الداخلة في اهتمامات كل العلوم الاجتماعية والنفسية والطبيعية التي ركزت عليه كأحد اهتماماتها.

٢ ـ إذا كانت هناك أشكال تطبيقية أساسية لظاهرة الاتصال كعملية نفسية واجتماعية، فإن هذه الأشكال التطبيقية الرئيسية جميعها تصبح علوما متفرعة عن الاتصال كعلم عام، وهي: علم الاتصال الشخصي وعلم الاتصال الجماهيري وعلم الاتصال المؤسسي. وبالتالي يقوم كل منها على ما يهمه من اهتمامات العلوم الاجتماعية والنفسية والطبيعية بتركيز أكبر يحقق به غاياته ويخدم به المهن الاتصالية التي يقوم عليه.

٣ ـ يستمد الاتصال الجماهيري كعلم فرعى، تعريفه من العلم العام الذي ينتسب إليه من ناحية، وبالكيفية التي تحقق التكامل بين مجالاته المتخصصة التي سوف تتفرع عنه كعلوم أكثر تفريعًا من ناحية ثانية، وهذا التعريف هو: علم الاتصال الجماهيري، العلم الذي يدرس إنتاج المعاني واستهلاكها لتحقيق غايات معينة من خلال وسائل جماهيرية تكنولوجية ذات سمات مشتركة وداخل أُطُر تنظيمية واجتماعية محددة.

٤ ـ لا شك أن وجود سمات مشتركة بين رسائل الاتصال الجماهيري لا تنفي وجود سمات متميزة لكل منها بدرجة تشكل طبيعة خاصة لها، وهذه الطبيعة الخاصة هي التي قامت عليها مهن اتصالية متمايزة ومتباينة، وهي الصحافة والإذاعة والنشر والسينما. ومن هنا يقوم تفريع آخر لعلم الاتصال الجماهيري على أساس هذه الحقيقة الواقعية.

فالصحافة: هى علم إنتاج المعاني واستهلاكها لتحقيق غايات معينة من خلال وسائل جماهيرية دورية ومطبوعة لجماهير عامة أو متخصصة داخل إطار نظام اتصالي يحكم حركتها وعلاقتها.

والإذاعة: هى علم إنتاج المعاني واستهلاكها لتحقيق غايات معينة ومتنوعة من خلال وسائل جماهيرية مسموعة فقط أو مسموعة ومرئية ومتحركة داخل نظام اتصالي واسع ومتنوع يحكم حركة عناصره الخاصة وعلاقاتها.

والنشر: هو علم إنتاج المعانى واستهلاكها لتحقيق غايات معينة ومتنوعة من خلال وسائل جماهيرية مطبوعة داخل نظام اتصالى محدود ومتنوع الجماهير ويحكم حركة عناصره الخاصة وعلاقاتها.

والسينما: هى علم إنتاج المعاني واستهلاكها لتحقيق غايات معينة ومحدودة من خلال وسائل جماهيرية مسموعة ومرئية ومتحركة داخل نظام اتصالي له سماته ويحكم حركة عناصره الخاصة وعلاقاتها.

وقد يلاحظ هنا أن الفرق بين هذه العلوم المتفرعة عن علم الاتصال الجماهيري ينبع من اختلاف الوسائل التي يقوم عليها كل منها فقط، ولكن الحقيقة أن الإطار التنظيمي والمهني والاجتماعي الذي تحدث داخله عملية إنتاج المعاني واستهلاكها يشكل نظامًا اتصاليًا اجتماعيًا متميزًا يختلف في كل علم فرعي عن الآخر؛ ومن هنا فإن المحتويات النفسية والاجتماعية والطبيعية التي يقوم عليها مضمون كل علم منها، والتي يستمدها في البداية من العلوم التي اهتمت بها كأجزاء أساسية من اهتماماتها ـ سوف تختلف؛ لأنها تطبق داخل إطار مختلف، وهذا يعطي لكل علم فرعي منها مجاله المتخصص والمتميز والمستقل الذي يتعمق بنمو الدراسات العلمية المركزة عليه.

٥ - وتطبق القاعدة نفسها على علم الاتصال الشخصى وعلم الاتصال المؤسسي. فالاتصال الشخصي هو العلم الذي يدرس إنتاج المعاني واستهلاكها لتحقيق غايات معينة من خلال وسائل شخصية داخل أُطُر موقفية واسعة ومتنوعة تشمل شتى مجالات الحياة. والاتصال المؤسسي يعرف بأنه العلم الذي يدرس إنتاج المعاني واستهلاكها لتحقيق غايات معينة من خلال وسائل شخصية وجماهيرية داخل أُطُر موقفية تنظيمية، ويستطيع المتخصصون في كل علم منها أن يقيم فروعًا لها بحسب الطبيعة المتميزة لكل فرع منها كما حددنا في الاتصال الجماهيري وفروعه الأكثر تخصصًا.

وبناء على ما تقدم تصبح عملية إنتاج المعاني واستهلاكها وحدة يقوم عليها مضمون علم الاتصال العام، ويصبح تطبيق هذه العملية من خلال وسائل جماهيرية كعلم فرعي، ويصبح اختلاف الوسائل واختلاف الأُطُر التي تعمل داخلها أساسين لقيام العلوم الأكثر تفريعًا من علم الاتصال الجماهيري، وهي الصحافة والنشر والإذاعة والسينما.

وهذه الوحدة التي تقوم عليها هذه العلوم وتفريعاتها تحقق لعلوم الاتصال الجماهيري شمول النظرة إلى الظواهر التي تنتمي إليها، ونستطيع أن نقارن هنا بين تعريفنا للاتصال الجماهيري وفروعه وتعريفات أخرى استخدمتها الدراسات العلمية؛ لتوضيح الإضافة العلمية التي تحدثها هذه الوحدة، فمثلا نجد في دراسة علمية قام بها جانوويتز M. Janowitz أنه عرف الاتصال الجماهيري بأنه "يعني تلك المؤسسات والتقنيات التي عن طريقها تستخدم جماعات متخصصة وسائل تكنولوجية كالجرائد والمجلات والراديو والتليفزيون والفيلم وغيرها؛ لنشر محتوى رمزي بين جماهير كبيرة العدد ومنتشرة وغير متجانسة(١٧).

وعرفنا الاتصال الجماهيري في هذه المحاولة العلمية التي نحن بصددها بأنه العلم الذي يدرس إنتاج المعاني واستهلاكها لتحقيق غايات معينة من خلال وسائل جماهيرية ذات سمات مشتركة داخل أُطُر تنظيمية ومهنية واجتماعية محددة.

وبالمقارنة بين التعريفين نجد أن التعريف الأول يصف واقع المهن الاتصالية وصفًا ظاهريًا بينما ينصرف التعريف الثاني إلى مضمون هذه المهن ذاتها ويركز

على السمات المشتركة بينها، فالرسائل في الاتصال الجماهيري بوصفه علمًا فرعى والاتصال كعلم عام في التعريف الأول لا تقيم علاقة مشتركة بينهما، بينما التعريف الثاني يراعي هذه العلاقة ويصل ما بين الفرع والأصل.

ومثلا آخر نستشهد به من تلك الدراسة العربية التي حاولت الوصول إلى تقنين لعلم الصحافة، فقد جاء فيها: "أنه لا بد أن نميز بين ما هو علمي في المعارف الصحفية ما هو غير علمي، فنستبعد من المعرفة الصحفية ما لا يمكن بحثه بالمنهج العلمي وما لا يصلح للضبط الكمي".(١٨) وبمقارنة هذا التعريف بالتعريف الذي وضعناه لعلم الصحافة هنا، نجد أن تعريفنا لا يستثني ظواهر معينة ويخرجها بعيدا عن الدراسة العلمية. فإذا نظرنا وقارنا بين حالة الرسائل التي تنشرها الصحيفة أو المجلة ويتلقاها القارئ وبين حالتها قبل دخولها إلى المراحل التي أوصلتها إلى الحالة التي تلقاها بها القارئ، يتبين لنا أن إنتاج المعاني واستهلاكها هنا داخل الإطار التنظيمي والمهني والاجتماعي للصحيفة، يشمل كل الظواهر الصحفية، سواء أكانت متصلة بالتحرير أم الإخراج أم الجمع أم الطباعة أم الاستهلاك، وهي ظواهر تنتمي حاليًا إلى علوم اجتماعية ونفسية وطبيعية، بمعنى أن الظواهر الصحفية أصبحت بهذا التعريف ظواهر كلية تجمع في مضمونها كل المؤثرات التي تصنع رسالة معينة ذات معنى وهدف معينين. وبهذا المعنى، يقيم هذا التعريف تكاملاً بين كل مراحل العمل الصحفي من بدايته إلى نهايته.

وإذا كان المنهج التجريبي ضرورة علمية في بعض الحالات فليس بالمنهج التجريبي وحده نصل إلى النتائج ونثبت صحتها، فلقد انتهت العلوم السلوكية والاجتماعية والنفسية إلى مناهج أكثر ملاءمة في حالات كثيرة لطبيعة الظواهر في علوم الاتصال الجماهيري، ويمكن تكييفها لتتناسب مع الطبيعة الخاصة للظواهر التي يقوم عليها كل علم من هذه العلوم الاتصالية الجماهيرية.

وإذا كانت التعريفات التي وضعناها للمجالات المتخصصة للعلوم الاتصالية الجماهيرية قد وسعت من استخدامات المنهج التجريبي في مواجهة الظواهر

الصحفية والإذاعية وغيرها، فإنها أيضًا وسعت من استخدامات المناهج الأخرى للعلوم الاجتماعية والنفسية والطبيعية، والمهم هنا أن التركيز في الدراسة العلمية لهذه العلوم الاتصالية الجماهيرية سوف يحدث تكيفًا بين هذه المناهج جميعها وطبيعة الظواهر التي تقوم عليها هذه العلوم، بما يحقق أهداف هذه الدراسة العلمية وغاياتها.

وبذلك نصل إلى التكامل المنهجي بين المجالات المتخصصة لهذه العلوم ومفاهيمها العلمية والأساليب المستخدمة في دراستها؛ لتتحقق بذلك أسس قوية تقوم عليها علوم مستقلة ومتميزة وقادرة على التفاعل مع كل العلوم الاجتماعية النفسية والطبيعية التي انفصلت عنها، ولتكون أكثر قدرة على العطاء والإثراء كأُطُر علمية متميزة لمهن متخصصة.

رابعًا ـ الاعتبارات التي تحكم قيام العلوم المستقلة في مجالات الاتصال الجماهيري

إن ما انتهينا إليه حتى الآن لا يزيد على كونه محاولة لتحديد مدخل جديد إلى كيفية تقوم بها مجالات متخصصة لعلوم اتصالية جماهيرية مستقلة ومتميزة يضمها علم واحد متفرع عن علم أعم وأشمل وهو علم الاتصال.

ولا شك أن هذه النتيجة يمكن أن تمثل مدخلاً قويًا إلى قيام هذه العلوم المستقلة والمتميزة؛ لأنها تضع لكل علم حدوده الواضحة في مواجهة العلوم الأخرى، لكن الطريق إلى استكمال الكيانات الذاتية لهذه العلوم جميعها ليس سهلاً؛ ومن ثم تحتاج إلى ضمانات توفر لها السير المتزن والنمو المطرد. وهذه الضمانات تتمثل في عدد من الاعتبارات التي ينبغي أن تدرس وأن توضع في الحسبان إذا أخذنا النتيجة التي وصلنا إليها بما تستحقه من اهتمام.

ونستطيع هنا أن نحدد أهم هذه الاعتبارات فيما يلي:

١ ـ تحديد العلاقة بين التطبيقات العلمية المنتشرة في مجالات الاتصال الجماهيري والمفاهيم الجديدة لهذه المجالات كعلوم مستقلة ومتميزة. فقد ظهرت تطبيقات كثيرة، كالإعلام الدولي والرأي العام والتنمية والإعلام ونشر الأفكار

المستحدثة. وقد سمحت ظروف المعرفة العلمية المبعثرة بقيام هذه التطبيقات للاستفادة من نتائجها بالجمع أو بالتكامل بينها وبين استخدامات معينة، وهي تجمع بين شكل أو أكثر من أشكال الاتصال وليست مقتصرة على الاتصال الجماهيري وحده. ومن ثم يكون تحديد العلاقة بينها وبين علوم الاتصال الجماهيري مطلوبًا لقيام مناهج دراسية لها تكون أكثر وضوحًا وفائدةً.

٢ ـ تحديد العلاقة بين الاتجاهات المستحدثة في الدراسات الإعلامية، كالاتجاه الإسلامي مثلا والمفاهيم الجديدة للعلوم الاتصالية الجماهيرية المستقلة، فقد أفسحت بعض الدول العربية، ومنها مصر، مجالاً واسعًا لدراسات إسلامية متخصصة في المجالات الإعلامية، بقصد إعداد الداعية الإسلامي المعاصر الذي يستطيع أن يتعامل مع الوسائل التكنولوجية للاتصال الجماهيري ويستفيد بها في تحقيق غاياته، وهذا هدف لا غبار عليه من أجل تطوير الدعوة الإسلامية وزيادة فعاليتها، ولكن يؤخذ على بعض المتحمسين لهذا الاتجاه أنهم حاولوا في دراساتهم إقحام العلوم العصرية للاتصال الجماهيري في مضمون الدعوة الإسلامية ذاتها لإثبات أسبقية الإسلام إليها. وهذه المحاولة لها خطورتها على العلوم العصرية وعلى الدعوة الإسلامية ذاتها؛ فالخلط هنا ليس في مصلحة هذا التخصص أو ذاك، وإنما يؤدي إلى عقليات مشوشة لا تعرف الطريق الصحيح إلى غاياتها، ووضوح الهدف هو بداية الطريق الصحيح نحو تحقيقه ولذلك يكون من المصلحة أن يعود هؤلاء المتحمسون إلى غايتهم الأصلية، مع الاستفادة من الاتجاهات الجديدة في مجالات العلوم الاتصالية الجماهيرية حتى لا تختلط الأمور وتضيع الحدود ونصبح ونحن لا نملك هذا ولا ذاك.

٣ ـ إذا كان الهدف من هذه المحاولة العلمية التي قمنا بها هو تحديد المجالات المتخصصة للعلوم الاتصالية الجماهيرية المستقلة، فإن هذا الهدف يعني تقوية المناهج الدراسية في كليات الاتصال الجماهيري وأقسامها وتقوية البحوث العلمية ونتائجها. وهذه الحقيقة تعني إعادة النظر في المقررات الحالية لتصبح تطبيقات أمينة للعلوم الاتصالية الجماهيرية المستقلة، بما يؤدي إلى وضوح العلاقة بينها من ناحية وبين العلوم الاجتماعية والنفسية من ناحية ثانية وامتلاك

الطالب معرفته العلمية والمهنية المتخصصة بصورة كلية تحقق له شمول الرؤية وعمقها من ناحية ثالثة.

فمثلا بدل أن نقول للطالب إن القائم بالاتصال يعمل في مؤسسة معقدة وإن دوره يقف عند حدود تسليم المادة التي أعدها؛ لأنه لا يملك أن يعرف مصيرها[١٩] فإنه يتعامل من خلال ظاهرة كلية لها مراحل متعددة ومتتالية ومتكاملة؛ فيحسن تقدير مادته وإعدادها من واقع معرفته بكل أبعادها والمؤثرات التي تسهم معه في صنعها.

ثم إن الباحثين يدرسون أيضًا ظواهر كلية وليست ظواهر جزئية تقوم على احتواء كل منها على كل مراحل إنتاج المعاني واستهلاكها في مهنة اتصالية جماهيرية معينة وهذا يفيد المهنة ويفيد العلم؛ فتكتسب المهنة نتائج أكثر واقعية ويكتسب العلمم نتائج أكثر عمقًا.

فتح الطريق أمام التخصصات الدقيقة، فالاتجاه العلمي في كل حقول المعرفة العلمية يتجه إلى العمق وليس إلى الاتساع؛ ومن ثم، فإن النظرة الكلية لظاهرة معينة يمكن أن تكون أساسًا للتعمق فيها؛ وهذا ما يحققه قيام العلوم الاتصالية الجماهيرية، ويحتاج إلى توجيه الباحثين إلى الدخول إلى مجالاتها بقوة وفعالية.

إن توفير كل هذه الاعتبارات يمكن أن يحقق للعلوم الاتصالية الجماهيرية وضوحًا أكبر، وأن يحقق لها كيانات أكثر تميزًا وأكثر قدرةً على النمو والتطور؛ لأنها تعني أننا نأخذ الهدف من قيام علوم اتصالية مستقلة بما يتطلبه من جدية وحسم.

خامساً ـ الخاتمة والتوصيات:

كان الهدف من هذا البحث وضع تصور لإمكانية قيام علوم مستقلة ومتميزة في مجالات الاتصال الجماهيري، وقد تحقق هذا الهدف بالنتائج التي انتهينا إليها وبالخطوات التي أوصلت إليها.

وطالما أن الحاجة ملحة إلى هذه العلوم الاتصالية المستقلة فإن النتائج التي انتهينا إليها تحتاج إلى تطوير لكي تتحقق الكيانات الكاملة لهذه العلوم، ولكي

توفر ثراءً معرفيًا متميزًا وفعالاً، وهذا يتطلب توفير عدد من الضمانات وهي ضمانات لا يستطيع فرد أن يوفرها؛ لأنها تتطلب جهدًا جماعيًا متكاملاً.

ويوصي الباحث هنا بإقامة مركز لدراسات الاتصال الجماهيري يجمع بين جنباته كل الباحثين المبعثرين في أقسام الصحافة والإعلام باتساع مصر كلها، وتسهم في إقامته كل الجامعات المصرية، ويشكل له مجلس إدارة يمثلها جميعًا، ويكون تابعًا للمجلس الأعلى للجامعات.

ومطلوب هنا أن يعمل المركز في إطار التخصصات الفرعية لعلوم الاتصال الجماهيري مع وجود شعبة للعمل في المجالات المشتركة بينها؛ لكي ينمو علم الاتصال الجماهيري وتنمو معه العلوم المتفرعة عنه في الصحافة والنشر والإذاعة والسينما، ويغذي بنتائجه المناهج الدراسية في كليات الاتصال الجماهيري وأقسامها في الجامعات المصرية داخل إطار الظروف الخاصة بالمجتمع المصري.

ومطلوب هنا أيضًا أن يقدم هذا المركز حلولاً للمشكلات الإعلامية في المجتمع المصري سواء فيما يتعلق بالمشكلات المهنية أم المشكلات التطبيقية. ولعلنا لا نبالغ إذا قلنا إن النتائج الضعيفة التي تحققها الحملات الإعلامية في مجالات كثيرة كالممارسات الصحية والسلوكيات الاجتماعية لخير دليل على أهمية هذا الاتجاه التطبيقي؛ وبالتالي فإن الاتجاهات البحثية في هذا المركز سوف تشمل الجوانب النظرية والتجريبية والتطبيقية؛ مما يجعله أكثر نفعا للمجتمع المصري، ولا شك في أن هذا المركز العلمي المتخصص في علوم الاتصال الجماهيري وتطبيقاتها سوف يوفر للباحثين المصريين قدرات أكبر على الإسهام في تطوير البحوث العلمية في مجالات الاتصال الجماهيري؛ ليصبحوا مسهمين في إثراء المعرفة العلمية، وليتخلصوا من التبعية العلمية التي تثقل قيدها على حركة التقدم العلمي في المجتمع المصري، وهذا الهدف يعطي لهذه التوصية أهمية لها مغزاها.

مراجع الفصل الثاني ومصادره

١ ـ نشرنا هذا البحث في المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد ٣ سبتمبر ١٩٩٨، ص ص: ٢٤٥ ـ ٢٧٠.

2 - Chase, S. The Proper Study of Mankind. New York :Harper, 1956. PP.276-289.

3 - Servin , W. & Other. Communication Theories: Orgins, Methods and Uses In The Mass Media, N , Y. and London: Longman, 2nd , 1992.PP.345-346.

4 - King, S, Human Communication As A Field Of Study, New York: State University Of New York Press, 1989. PP. 222-223.

5 - Fisher, A. Perspectives On Human Communication, New York: MacMillan Co. 1978. PP 20-33.

6 - Sanders, R ".the Breadth Of Communication, Research And The Parameters Of Communications Theory " In Sarah Sanderson King, op.cit,p.221.

7 - Sanders, R .Ibid, p.222

٨ ـ فاروق أبو زيد: مدخل إلى علم الصحافة (القاهرة: عالم الكتب، الطبعة الثانية، سنة ١٩٩٣م) ص ١٦.

٩ ـ محمد محمد البادي: التقويم والتكامل المنهجي في علم العلاقات العامة (مكة المكرمة: المكتبة الفيصلية، سنة ١٩٨٥) ص ٩٣.

10 - Gamble , M & Other Introduction To Mass Communication , New York: McGraw - Hill. 1989. PP.3-15

١١ ـ انظر الدراستين التاليتين:

– Christians, C. & Others. Media Ethics. New Tork: Longman

- Merrill, J. & Others. , Modern Mass Media. New York: Harper Oll-lins, 1994.

١٢ ـ نبيل حداد: "نحو أسس للقبول لطلبة أقسام الإعلام العربية" المجلة العلمية لكلية الإعلام، العدد الأول، يوليو ١٩٨٩، ص ص: ١٣٦ ـ ١٣٩.

13 - Agee , W. & Others.Introduction To Mass Communication. New York :Harper & Row Pub. 1988, pp. 421- 435.

١٤ ـ أحمد حسين الصاوي: التدريس الإعلامي في الدول العربية، الرياض: (جامعة الرياض، سنة ١٣٩٨ هـ ـ ١٩٧٧م).

١٥ ـ من الدراسات التي تناولت أوضاع الخريجين والعاملين ومستوياتهم، ما يأتي:

ـ مركز الدراسات السياسية والإستراتيجية بالأهرام: "نتائج استقصاء الرأي" مجلة "الصحفيون"، العدد ١٣ بتاريخ مايو ١٩٩١، ص ص: ١٣٦ ـ ١٣٩.

ـ إبراهيم نافع: "المهنة في عالم صحفى متغير" مجلة "الصحفيون"، العدد ١٣ بتاريخ مايو ١/ ٩/ ٩١ م. ص ص: ١٨٠ ـ ١٨٦.

ـ محمد محمد البادي: "المشكلات المهنية في العلاقات العامة "(القاهرة: مكتبة الأنجلو، ١٩٩١) ص ص: ٢٦ ـ ٣٤.

ـ جون هنبرج، ترجمة: كمال عبد الرؤوف: الصحفي المحترف (القاهرة: الدار الدولية للنشر والتوزيع ١٩٩١) ص ٤٩٥.

ـ الزبير سيف الإسلام: البحوث الإعلامية في الوطن العربي (القاهرة: المركز العربي للدراسات الإعلامية، ١٩٨٠) ص ٩١.

- Wilson, S Mass Media And Mass Culture. New York :Mc Graw-Hill, 2ed, 1992. Pp 400 - 423

16 - Fisher, A, Perspectives On Human Communication, New York: Macmillan Co , 1978 , Pp . 20 - 26.

17 - Janowitz, M. " the study Of Mass Communication" International Encyclopedia Of Social Sciences ،New York :Macmillan And Free Press, 1968. Vol. 3 PP .41–53.

١٨ ـ فاروق أبو زيد: مرجع سابق، ص ١٧.

١٩ ـ أحمد حسين الصاوي: التدريس الإعلامي في الدول العربية الرياض: جامعة الرياض ١٣٩٨ هـ/ ١٩٧٧ م. ص ١٧٠.

القسم الثاني

التطبيق على علم العلاقات العامة



غياب مفهوم العلم في العلاقات العامة

لا يختلف اثنان على أن العلاقات العامة مهنة متخصصة، بدأت كذلك واستمرت على ذلك وانتهت إلى ذلك. ويشهد على ذلك تاريخها ومن كتبوا عنها وعملوا بها. والقول إنها تقوم على علم تطبيقي مبالغ فيه، ولا يشكل حقيقة معترفًا بها ومعتمدًا عليها.

ورغم أن هناك من يدخل مصطلح العلم إلى تعريفهم لها فإن هذا التعريف يبقى دائما مفرغا من مضمون حقيقي يعنيه أو يعبر عن حقيقته. ويظل هذا التعريف توصيفًا لمهنة متخصصة وليست لعلم تطبيقي، ويظل العلم بمفهوم العلم الحقيقي الذي تعارف عليه العلماء بمضمونه وأوصافه وأركانه غائبًا تمامًا عنها.

ولئن كان البعض يقصد بمصطلح العلم الذي يستخدمه في تعريفه لها تلك الممارساتِ المهنية التي تعتمد على نتائج مشتقة ومأخوذة عن علوم نفسية واجتماعية وسلوكية، لا تستهدف العلاقات العامة إطلاقًا، وكان البعض الآخر يستخدم هذا المصطلح في تعريفه لها يقصد بعض الأنشطة العلمية التي تقوم عليها ممارساتها كمناهج البحث العلمي المستمدة من العلوم الاجتماعية والسلوكية التي تستخدمها خطوة التقويم بكل أبعادها مثلا، فإن هذا المعنى أو ذاك ليس مقصودًا به العلم الذي تعارف عليه العلماء، وإنما قد يقصد به وصف العلاقات العامة بأنها مهنة متخصصة تقوم على أساليب علمية، وتستخدم نتائج علمية توصلت إليها علوم اجتماعية ونفسية وسلوكية.

ويبقى الواقع معبرًا تمامًا عن هذه الحقيقة، التي يمكن أن نصف العلاقات العامة في إطارها بأنها مهنة متسلقة على نتائج تلك العلوم وتعيش عالة عليها، وليست علمًا قائمًا بذاته وله تميزه واستقلاله، يعطي لها ويأخذ منها ويتفاعل معها، شأن كل العلوم المتعارف عليها.

ولكي لا تكون استنتاجاتنا هنا قفزًا إلى هذه الحقائق التي تصف العلاقات العامة وصفًا واقعيًا كما هي الآن، وطوال تاريخها، فإننا نستطيع أن نقدم أدلة وشواهد من الظروف التي نشأت فيها، والظروف التي عاشت فيها وتطورت داخلها، والواقع الذي انتهت إليه، والتحديات التي تواجه مستقبلها، مستعينين في ذلك بما قاله كتابها وممارسوها توصيفًا وتعبيرًا عن هذه الحقائق جميعها.

أولاً - المراحل الأساسية في تطورها

ترجع الأصول الأولى للعلاقات العامة إلى الولايات المتحدة الأمريكية. فقد حدثت بها متغيرات اجتماعية خلال الربع الأخير من القرن التاسع عشر، بلغ من شدتها وعمقها أن وصفها البعض بفترة الاندفاع وراء التغير السريع الذي شكل الملامح الأساسية لوجه الحياة الأمريكية خلال القرن العشرين حتى الآن.[١]

ويلاحظ هنا على نشأة العلاقات العامة أنها بدأت كأنشطة وممارسات عملية لمواجهة ضغط الرأي العام، ولكن هذه الأنشطة والممارسات لم تحكمها أسس علمية، ولم يجمعها مصطلح أو مفهوم أو مضمون. فكانت العشوائية والسطحية والتخبط سمات مميزة، حتى بعد أن أطلق عليها مصطلح العلاقات العامة Public Relation بعد ذلك بسنوات طويلة. ومعنى ذلك، أن العلاقات العامة لم تبدأ كعلم منظم له تخصصه ومفهومه ومضمونه ومناهجه. وقد أثرت هذه النشأة على تطورها طوال تاريخها.

ولقد استفادت العلاقات العامة بعد ذلك من الظروف والتغيرات التي حدثت خلال النصف الأول من القرن العشرين من زاويتين: أولاهما تتصل بزيادة التركيز على أنشطتها وممارساتها لامتصاص ضغط الرأي العام المتزايد وكسب ثقته وتأييده، وأخراهما تتصل بدعم تأثير هذه الأنشطة والممارسات وزيادة فعاليتها، بالاستفادة من النتائج التي انتهت إليها بعض هذه التطورات. والزاويتان تتعاونان لتعطيا العلاقات العامة قدرًا من الأهمية خلال تلك الفترة.

فمن الزاوية الأولى نجد تطورات وتغيرات اجتماعية دعت إلى مزيد من الاهتمام بأنشطة العلاقات العامة وممارساتها كالحرب العالمية الأولى سنة ١٩١٤

وما حدث خلالها من اتهام المشروعات الاقتصادية بأنها وراء آلاف الضحايا الذين سقطوا خلالها، والأزمة الاقتصادية العالمية سنة ١٩٢٩ وما صاحبها من مشكلات عمالية واستهلاكية، والحرب العالمية الثانية سنة ١٩٣٩ وما أتاحته من فرص لتعميق الثقة بين الجماهير والمشروعات الاقتصادية، على أساس أن هذه المشروعات الاقتصادية تقف وراء النصر الذي حققته الولايات المتحدة الأمريكية وحلفاؤها. ويضاف إلى ذلك التعقد المستمر في العلاقات بين مؤسسات المجتمع الواحد والمجتمعات الدولية كلها بزيادة الاعتماد المتبادل بينها والاتجاه نحو الإقناع لتحقيق المصالح القومية والخاصة بدلا من العنف والتهديد والاعتراف ببعض المبادئ الاجتماعية السامية كحقوق الإنسان وغيرها. وكلها تطورات وتغيرات تعطي لأنشطة العلاقات العامة وممارساتها مزيداً من الأهمية والحيوية، سواء على مستوى المجتمع الواحد أم على مستوى المجتمعات الدولية كلها؛ لأنها تؤكد أهمية الجماهير وتزيد الإحساس بخطورة الرأي العام.

ومن الزاوية الثانية، نجد تطورات وتغيرات تعطى لأنشطة العلاقات العامة وممارساتها مزيداً من الفعالية والتأثير في مواجهة الرأي العام، كتزايد الاهتمام بالتعليم بكل ما يعنيه من التعامل مع نوعية من الجماهير أكثر وعيًا وأكثر استعداداً للفهم والاستيعاب، والتقدم الفني لوسائل الاتصال والمواصلات بما يحققه من قدرة أكبر على الوصول إلى أكبر عدد من الجماهير والتعامل معها والتأثير عليها وتطورات العلوم الاجتماعية والنفسية والسلوكية بكل ما وفرته وتوفره من فهم أفضل لطبيعة الفرد والجماهير التي ينتمي إليها.

وأفضل الطرق والأساليب الأكثر مناسبة للوصول إلى النفس والعقل معًا. وتلك وغيرها تطورات وتغيرات أعطت لخبراء العلاقات العامة قدرات وأساليب أكبر وأفضل.

وعلى ضوء هذه التطورات والتغيرات التي حدثت منذ الربع الأخير من القرن التاسع عشر حتى بداية النصف الثاني من القرن العشرين، بدأت قواعد توصيفية للعلاقات العامة تنمو. والتوصيف هنا يعني أن القواعد التي وضعت

للعلاقات العامة في بداية النصف الثاني من القرن العشرين حتى الآن، هي تقنين لواقع الأنشطة والممارسات التي قامت عليها منذ نشأتها كما طبقت وتطبق في المنظمات الأمريكية كلها بصفة عامة، وهذا يعني أن هذه القواعد كانت وصفاً لما حدث وليس وصفاً لما كان ينبغي أن يحدث.

وإذا تتبعنا ما حدث لمفاهيم العلاقات العامة وتطبيقاتها من تطورات، وجدنا أن هناك عددا من الاعتبارات التي حكمت هذه المفاهيم وتطبيقاتها، فقد كان من الطبيعي أن تبدأ العلاقات العامة أنشطتها وممارساتها بمفاهيم تعبر عن رغبة أولئك الذين استعانوا بها لامتصاص ضغط الرأي العام، وليس لاستئصال الأسباب الحقيقية لثورته، أمام تغيرات وتطورات اجتماعية تمس المبادئ والأفكار التي يتعصبون لها ولا يتصورون حدوث أي تغيير لها.

وكان الشعار الأول الذي رفعه أصحاب المشروعات الاقتصادية خلال الربع الأخير من القرن التاسع عشر هو ما جاء على لسان هاريمان E.Harriman أحد كبار أصحاب شركات السكك الحديدية، من قوله: "إنه لا يريد أن يرى شيئًا لا يتحكم فيه على تلك السكك الحديدية التي يمتلكها"[٢]. وجاءت أنشطة العلاقات العامة وممارساتها لتعبر بمفاهيمها الأولى عن هذا الشعار وتطبقه، فكانت أساليب النشر والدعاية بأسوأ معانيها. وكانت هذه الأساليب جميعها هي التي حكمت مفاهيم العلاقات العامة خلال تلك الفترة. وهذا هم الاعتبار الأول.

ومنذ بداية القرن العشرين بدأت أنشطة العلاقات العامة وممارساتها تتجه إلى أساليب أكثر استقامة في مواجهة الجماهير الغاضبة التي لم تُجْدِ معها الأساليب الأولى، وخاصة بعد أن زاد ضغط التغيرات والتطورات الاجتماعية وآثارها والنتائج التي ترتبت عليها.

ورغم ظهور تلك الأساليب الأكثر استقامة فإن الأساليب الأولى التي وضعت بذورها خلال الربع الأخير من القرن التاسع عشر، لم تهجرها تمامًا كثير من المنظمات الأمريكية أو الممارسين للعلاقات العامة بها، وإنما استمرت إلى جانب الأساليب التي تطورت إليها مفاهيم العلاقات العامة. وهذا الوضع شكَّل عقبة

أمام انتشار الأساليب المطورة وقلل من قوة الاقتناع بها وكان له آثاره السيئة على نظرة الجماهير إلى العلاقات العامة[1]. وكان هذا هو الاعتبار الثاني.

ويضاف إلى ذلك أن هذه الأساليب التي تطورت إليها مفاهيم العلاقات العامة استمرت منذ وضعها إيفي لي Ivy Lee في بداية القرن العشرين دون أي محاولة علمية لتطويرها إلى ما يكون أكثر مناسبة لطبيعة العلاقات وطبيعة الظروف والتحديات التي تواجهها. وكل ما حدث بعد ذلك من محاولات لا تزيد عن كونها محاولات لإعطاء هذه الأساليب مزيدًا من الوضوح لمضمونها ومغزاها وأبعادها وهذا هو الاعتبار الثالث.

كما يضاف إلى ذلك، أن هذه الأساليب جميعها سواء منها القديمة أم المتطورة، هدفت إلى خدمة واقع المنظمات وتكريسه بكل فلسفاته وممارساته في مواجهة متغيرات وتطورات اجتماعية داعية إلى إحداث تعديلات تتناسب مع الكيفية المناسبة لمواجهة الآثار والنتائج التي ترتبت عليها.

وإذا كانت الأساليب المتطورة احترمت عقلية الجماهير ونفسيتها ومشروعية مطالبها إلا أنها لم تستطع أن تعطيها بأكثر مما تسمح به عقليات متعصبة تتحكم في امتلاك المنظمات وإدارتها وتسييرها وخاصة الاقتصادية منها فكان العطاء محدودًا وسطحيًا ولم يكن جذريًا وشاملاً. وهذا هو الاعتبار الرابع.

وهذه الاعتبارات الأربعة قيدت تطبيقات المفاهيم التي تطورت إليها العلاقات العامة والقواعد التي قامت عليها والمحاولات العلمية لتوصيفها وتوضيح أبعادها. فكانت الصفات التي اتصفت بها طوال تاريخها، وهي: العشوائية والاجتهادات الشخصية وقلة الوضوح والثبات والفعالية نتائج طبيعية وبديهية.

وإذا كان جورج ميرديث G. Meredith رئيس الاتحاد الأمريكي للعلاقات العامة، يعرفها بأنها كل شيء يمكن أن يحقق رأيًا مؤيدًا[٤]، فإن هذا القول يجمل كل المفاهيم التي توجه أنشطة العلاقات العامة وممارساتها وصفاتها والأعتبارات التي حكمتها. ذلك لأن هذا الشيء الذي يحقق رئيًا مؤيدًا قد يتم بالأساليب القديمة أو المتطورة، والرأي العام المؤيد قد يتحقق على أساس واقعي سليم، وقد

يكون هذا الواقع السليم لا وجود له على الإطلاق، وقد يتكون بطريقة منظمة أو عشوائية أو اجتهادية. وهذه كلها احتمالات وجدت ما يؤيدها بعد ذلك في الدراسات العلمية.

ثم إن الكيفية التي نشأت بها العلاقات العامة والاعتبارات التي حكمت تطورها، أدت إلى الخلط بين ما يقصد منها بالفعل. وهذا الخلط زاد في تغليفها بغموض كثيف؛ مما جعلها كفيلاً ضخمًا أحاط به جماعة من العميان، وحاول كل منهم أن يصفه بالجزء الذي تلمسه يداه. ولكن هذه الأجزاء جميعها ليست معبرة عن الفيل ذاته، وأوصافها لا تمثل حقيقته الكاملة. وقد اعترفت دراسات كثيرة بهذه الحقيقة وأكدتها.(٥)

ومع ذلك لا ننكر أن هناك محاولات علمية جادة استهدفت وضع عدد من القواعد داخل إطار الضوء الذي سمحت به أيديولوجية المجتمع الأمريكي والعقليات التي تتعصب لها، وإن كان يعيب هذه المحاولات الجادة ما عاب المحاولات السابقة عليها، وهو أنها جميعها اتجهت إلى توصيف ما ينتهي إليه واقع الأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة، ولم تتجه إلي تقنينها والوصول بها إلى ما ينبغي أن تكون عليه.

ونستطيع هنا أن نستشهد بدراسة علمية قام بها فيليب ليزلي Philip Les-ly وحاول فيها توصيف المراحل التي تطورت خلالها العلاقات العامة ومفاهيمها استجابة للظروف المتغيرة التي واجهتها بغية تحقيق التوافق معها وضمان بقائها واستمرارها كمهنةً متخصصة. وهذه المراحل التي انتهت إليها هذه الدراسة، هي:(٦)

١ ـ بدأت العلاقات العامة باستخدام أساليب النشر في وسائل الاتصال القليلة التي كانت متاحة في ذلك الوقت الذي ظهرت فيه. وكانت تتجه بهذا النشر إلى خدمة المصالح الخاصة لعملائها. بمعنى أنها كانت تتخذ طريقًا واحدًا هابطا للاتصال من المنظمة إلى جماهيرها.

٢ ـ أصبحت العلاقات العامة بعد ذلك عملية مزدوجة؛ فهي من ناحية تنصح عملاءها بالكيفية التي يبدون بها صالحين في نظر جماهيرهم لكي يحصلوا على تأييد هذه الجماهير، وهي من ناحية أخرى توجه رسائلها إلى الجماهير، كما كانت تفعل في المرحلة الأولى. بمعنى أن إقامة الواقع السليم قبل استخدام النشر، يعد تعديلاً أساسيًا في هذه المرحلة الثانية.

٣ ـ أصبح خبراء العلاقات العامة أكثر وعيًا بنوعيات الجماهير التي يتعاملون معها، وهذا التنوع في الجماهير فرض عليهم تنوعًا في المهارات التي كان عليهم أن يستخدموها مع كل نوع من أنواع هذه الجماهير.

٤ ـ أصبح خبراء العلاقات العامة أكثر وعيًا وعلمًا بالعوامل المعوقة للتأثير على الجماهير خلال عمليات الاتصال معها، مثل المصالح الخاصة لها واختلاف معارفها وتباينها وانتماءاتها ومدى تصديقها لما يوجه إليها، وما شابه ذلك. وبالتالي فإن الاستعانة بنتائج العلوم الاجتماعية والنفسية والسلوكية في مجال الإقناع أصبحت ضرورة حتمية لمواجهة هذه المعوقات.

٥ ـ حدثت تغيرات اجتماعية كبيرة، مثل التعليم الجماهيري والاتحادات المهنية القوية؛ مما أدى إلى بروز نوعية مختلفة من الجماهير. فقد أصبحت الجماهير أكثر وعيًا وإدراكًا، وأكثر إلحاحًا على حقوقها في المناقشة والإعلام والإسهام في الإدارة؛ وبالتالي كان لا بد من تغيير أساليب التعامل معها.

٦ ـ تأتي المرحلة الأخيرة، التي تعيشها العلاقات العامة الآن بكل ما يتفاعل داخلها من تغيرات مؤثرة. ولعل أهم هذه التغيرات بروز المناخ النفسي للجماهير، الذي يسميه البعض بالمناخ الإنساني، وهو تغير يسود العالم كله الآن. ويعد علامة بارزة من العلاقات المميزة للسنوات الأخيرة من القرن العشرين. وهو يعني أن اتجاهات الجماهير أصبحت تحدد الكيفية التي تعمل بها كل قطاعات المجتمع. وهذا التغير إلى جانب التغيرات الأخرى تفرض نفسها على العلاقات العامة كمهنة متخصصة، وتتطلب منها مزيدًا من التعديلات في أساليبها التي تستطيع بها أن تحافظ على توافقها مع منظماتها ومجتمعاتها.

ولعل قدرة العلاقات العامة على أن تصبح مهنة متخصصة إلى جانب المهن الأخرى في كل مجتمع، هو الذي أدى إلى انتشارها من المنظمات الاقتصادية إلى كل منظمات المجتمع الأمريكي الخاصة والحكومية، وهو الذي أدى إلى انتشارها من المجتمع الأمريكي إلى كل المجتمعات الأخرى ومنظماتها على مستوى العالم كله، بحيث يمكن القول إنها أصبحت الآن مهنة متخصصة عالمية.

- وما من شك في أن كل ما ذكرناه وذكره الآخرون حول نشأة العلاقات العامة وتطورها تاريخياً واجتماعياً، يثبت أنها نشأت مهنة متخصصة مهمتها التعامل مع الرأي العام الذي تزايدت أهميته في مواجهة المنظمات التي تعمل لها، واستمرت كذلك طوال تاريخها، وإن كانت قد استطاعت أن تستفيد من نتائج العلوم الاجتماعية والنفسية والسلوكية في دعم أساليبها، لكنها لم تتحول إلى علم تطبيقي.

ثانياً - توصيف العلاقات العامة كمهنة متخصصة

قد تبدو العلاقات العامة حتى الآن وكأنها مهنة متخصصة تقدم خدمات متنوعة إلى عملائها من المنظمات في مواجهة الجماهير العاملة فيها والمتعاملة معها من خارجها. لكن الحقيقة أن مضمون العلاقات العامة ينبغي أن يقوم على التوازن بين المنظمات وجماهيرها. فهي تخدم الجماهير تماما كما تخدم المنظمات التي ترتبط مصالحها بها. ولعل قدرتها كمهنة متخصصة تكمن في قدرتها على الاستمرار بفعالية في هذه المنطقة الوسطى بين المنظمات وجماهيرها.

وإذا قارنا بين مهنة العلاقات العامة والمهن الأخرى، كمحاولة للوصول إلى أبعاد أكبر لمضمونها، وجدنا أن معظم المهن في المجتمع الإنساني تتعامل مع أشياء مادية ملموسة. فالمحاماة تتعامل مع نصوص قانونية جامدة، والطب البشري يتعامل مع جسم الإنسان. أما العلاقات العامة فإنها تتعامل مع أشياء معنوية غير ملموسة. فهي تتعامل مع الآراء والاتجاهات التي تسود منظمة معينة وتسود الجماهير التي ترتبط بها. وهذه الأشياء المعنوية بالغة التعقيد، وقد تتعرض لتغيرات بفعل عوامل ليس للعلاقات العامة أو المنظمات التي تخدمها

قدرة على التحكم فيها أو وقف حدوثها أو إبطال مفعولها. ولعل هذه الأشياء المعنوية والصفات التي تميزها من الصعوبات التي تحول بين العلاقات العامة وتحقيق نتائج ملموسة، يسهل الحكم لها أو عليها.

ومن ناحية أخرى، نجد أن معظم المهن في المجتمع الإنساني يغلب عليها المجهود الفردي، وإن كان المجهود الجماعي قد عرف طريقه إلى أسلوب العمل في بعضها وفي حالات معينة تتطلبه. أما العلاقات العامة فهي مهنة تقوم على العمل الجماعي في كل حالاتها؛ لأنها تحتاج إلى تنوع المواهب والمهارات والإمكانيات.

ومع هذه الاختلافات بين مهنة العلاقات العامة والمهن الأخرى إلا أن العلاقات العامة لها أركانها الأساسية التي تقوم عليها كمهنة متخصصة، شأنها في ذلك شأن المهن الأخرى. وهذا يعني أن الاختلافات بينها وبين المهن الأخرى لا يقصد بها خروجها عليها ومنها، ولكنها تعني أن لكل مهنة طبيعتها الخاصة التي تدعم وجودها في المجتمع. كما يعني أن هذه الأركان الأساسية التي تقوم عليها جميعها توفر لها معالم بارزة تميزها عن مصطلحات أخرى في المجتمع وتقوم عليها الأعمال الفنية والحرفية.

وقد تبين أن هناك خمسة أركان أساسية تقوم عليها المهن المتخصصة في كل مجتمع، وهي: حاجة المجتمع إليها، ووجود مجال متخصص تنفرد به، ووجود ممارسات مهنية مميزة لها، وحاجتها إلى مهارات وقدرات خاصة ينبغي توفرها فيمن يمارسها ووجود أخلاقيات تحكم الممارسين لها ولا يجوز الخروج عليها. وهذه الأركان الأساسية الخمسة لازمة جميعها بحيث إذا نقص أحدها أو ضعف نقصت درجة اكتمال المهنة وإن كان هذا لا ينفي وجودها بدرجة نضج معينة.

وإذا طبقنا هذه الأركان الخمسة على مهنة العلاقات العامة، وجدنا أن حاجة المجتمع إليها متوفرة، فلم تنشأ العلاقات العامة وتتطور في المجتمع الأمريكي إلا استجابة لظروف اقتصادية واجتماعية فرضت وجودها. ولم تنتشر العلاقات

العامة في كل المنظمات داخل المجتمع الأمريكي وفي المجتمعات الأخرى إلا استجابة لهذه الظروف نفسها وتحت ضغوطها. فرسوخها في المجتمع قائم لحاجة اجتماعية لها ضرورتها.

والعلاقات العامة مهنة لها مجالها المتخصص، حيث تعمل في مجال الاتصال بين المنظمات وجماهيرها الداخلية والخارجية إلى جانب أنشطة أخرى، لكل منها طبيعته وأهدافه وأساليبه كالإعلان والتسويق والعلاقات الإنسانية، والعلاقات العامة تستطيع من داخل هذا المجال المتخصص أن تغني عن كل هذه الأنشطة الأخرى، ولكن هذه الأنشطة الأخرى لا تستطيع أن تغني عن العلاقات العامة.

كما أن العلاقات العامة لها ممارساتها المهنية ولها خطواتها الأساسية التي تقوم عليها ممارساتها وأنشطتها، فهي تبدأ بجمع الحقائق المتصلة بموقف عملائها في المنظمة التي تعمل لها، ثم تجمع الحقائق المتصلة بموقف جماهيرها وطبيعتها واتجاهاتها. ومن هذه الحقائق جميعها تستطيع أن توصف الموقف الذي أمامها وكيفية التعامل معه وأن تحدد أهدافها. وهذا كله يدخل في مضمون الخطوة الأولى التي تعرف باسم البحوث والدراسات، ثم تأتي الخطوة الثانية التي تعرف باسم التخطيط، وبها تضع برامج تتنوع بتنوع المواقف التي تواجهها، حيث قد تتجه إلى البرامج الطارئة أو البرامج العلاجية أو البرامج الوقائية أو البرامج الخاصة. ولكل برنامج طبيعته وأسسه وأساليبه.

وتنتقل بعد ذلك إلى خطوة التنفيذ باستخدام أساليب ووسائل اتصال محددة ومختارة بعناية ودقة. وقبل التنفيذ وخلاله وبعده، تجري العلاقات تقويماً لمراحل البرنامج لدراسة كيفية زيادة فعاليته، ثم لدراسة آثاره ونتائجه بعد أن يكتمل. وهذه الخطوات المهنية الأربع تشكل مضمون الممارسات المهنية المتعارف عليها في العلاقات العامة وتتفق عليها كل الدراسات العلمية بكل اتجاهاتها.

وكذلك للعلاقات العامة قدراتها ومهاراتها الخاصة التي ينبغي أن تتوفر فيمن يمارسها. وهنا يكفي القول إنه ليس كل إنسان قادر على أن يمارس العلاقات العامة ويعمل بها، بل لا بد أن تتوفر فيه استعدادات طبيعية معينة، كالذكاء

والمرونة والتفكير المنطقي ومواجهة المواقف الصعبة ودقة الملاحظة وغيرها. إلى جانب الدراسة العلمية للعلاقات العامة وللعلوم التي تستعين بنتائجها. بالإضافة إلى اكتساب خبرات عملية واسعة. وكلما ملك فرد ما عددًا أكبر من هذه المهارات والقدرات كان أكثر صلاحية للعمل بالعلاقات العامة وممارستها.

وأخيرًا، نأتي إلى الركن الخامس والخاص بالأخلاقيات المهنية الملزمة، حيث نجد أن كل المنظمات التي تنتظم الممارسين للعلاقات العامة كالجمعيات والاتحادات والمعاهد أصدرت قوانين ودساتير أخلاقية؛ لكي يهتدي بها كل ممارسى العلاقات العامة في علاقاتهم ومعاملاتهم تجاه المنظمات التي يعملون بها وتجاه أنفسهم وتجاه بعضهم البعض وتجاه مجتمعهم. وهي مبادئ أخلاقية ترتفع بمستوى المهنة وسمعتها.

ولا شك في أن توفر كل هذه الأركان الأساسية بإيجابية كان من الممكن أن يجعل من العلاقات العامة مهنة متخصصة مكتملة النضج. غير الظروف التي مرت بها العلاقات العامة والمواقف التي عاشتها داخل المنظمات التي تعمل بها وعلاقاتها بالإدارة العليا ومواقف الممارسين أنفسهم ونظرة الجماهير والمجتمع إليها وإليهم، وغيرها من الأسباب، التى جعلت العلاقات العامة مهنة لها وضع سيئ وواقع ملىء بالسلبيات التي تؤثر فى حاضرها ومستقبلها بدرجة لا يمكن تجاهلها.

ثالثًا - الوضع الحالي لمهنة العلاقات العامة ومشكلاتها

يمكن أن يوصف الوضع الحالي لمهنة العلاقات العامة بأنه وضع سيئ من نواحٍ كثيرة. ولقد تعرضت مهن كثيرة في المجتمع الإنساني لأوضاع سيئة كتلك التي تعاني منها العلاقات العامة. ولكن هذه الأوضاع السيئة عُدَّت مرحلة من مراحل تطور هذه المهن وهي تتجه نحو النضج، كما حدث لمهنة الطب مثلا.

وهناك دراسات كثيرة أثبتت وجود هذه الأوضاع المسيئة لمهنة العلاقات العامة في الولايات المتحدة وغيرها، ومن هذه الدراسات تلك الدراسة الشاملة التي قامت بها لجنة شكلتها جمعية العلاقات العامة الأمريكية سنة ١٩٧٩ برئاسة فيليب ليزلي P.Lesly وساندتها إحدى عشرة جمعية أخرى للعلاقات العامة

داخل الولايات المتحدة الأمريكية وخارجها واستمرت لمدة عام، وغطت شريحة واسعة، وأصدرت تقريرها سنة ١٩٨٠ بالكيفية التي تصف أوضاع العلاقات العامة خلال الثمانينيات من القرن العشرين.(٧)

ومن هذه الدراسات أيضًا، تلك الدراسة التي قام بها ألبرت ووكر حول تطورالعلاقات العامة كما كشفت عنه المقارنة بين الطبعة الأولى والطبعة السادسة من كتاب إسكوت كتليب S.Cutlip وآلان سنتر A.Center بعنوان Effec-tive Public Relations، وهي مقارنة كشفت عن أوضاع العلاقات العامة مع بداية الخمسينيات من القرن العشرين وما انتهت إليه في الثمانينيات، أي بعد مرورما يزيد على ثلاثين عاما.(٨)

ومن هذه الدراسات كذلك، تلك الدراسة التي قام بها إدوارد بيرنز E.Bernays(٩)، والدراسات الأخرى التي قام بها فرانك جفكنز F. Jefkins وولفرد هوارد Howard وغيرهما(١٠). وكلها دراسات تحلل في فصول منها واقع العلاقات العامة في الولايات المتحدة الأمريكية وغيرها، كما تحلل التغيرات والتحديات التي تواجهها والعوامل التي تشكل مستقبلها.

ونستطيع أن نجمل هنا أهم النتائج التي وصلت إليها هذه الدراسات جميعها، والتي تصف بشكل قاطع تلك الأوضاع السيئة التي عانت منها العلاقات العامة بوصفها كمهنة متخصصة خلال القرن العشرين، والتي لا تزال آثارها كذلك كما تثبت الشواهد الواقعية والبحوث العلمية الجامعية ذلك(١١). **وهذه النتائج هي:**

١ ـ تحتاج العلاقات العامة إلى مفهوم واضح؛ فليس من الممكن أن يقبل الناس نشاطًا معينًا أو مهنة معينة كالعلاقات العامة بدون أن يكون لها مفهوم دقيق وبسيط وواضح يسهل فهمه، ويتفق عليه كل من يعمل بها أو يتعامل معها؛ لأنهم يجب أن يتفقوا حول ما يقصد به.

٢ ـ ليس هناك اتفاق حول أهداف العلاقات العامة، فهناك ـ مثلاً ـ من يكتفي بالقول أنها إقامة الواقع السليم والإعلام به، وهناك من يضيف التسويق أو الإعلان إلى تعريفها، وهناك من يضيف التنبؤ بالتغيرات. ولا يزال الخلاف قائمًا حول الأهداف الحقيقية، ولعل أساس هذا الخلاف هو عدم وضوح المفهوم.

٣ ـ تتسع العلاقات العامة اتساعًا كبيرًا وتتنوع تنوعًا شديدًا، ومع ذلك لا تبدو العلاقة واضحة بين دورها والمصالح الأساسية للجماهير التي تتعامل معها.

٤ ـ لم تطور العلاقات العامة نظامًا مقننًا ملزمًا للممارسة المهنية يشتمل بوضوح على الخطوات المهنية، وهي: البحوث والدراسات والتخطيط والتنفيذ والتقويم، إلى جانب تحديد الوظائف والإمكانيات والأنشطة. وقد يكون هذا النظام متعارفًا عليه في المؤلفات والدراسات العلمية، لكنه لا يلقى الاعتراف نفسه عند الممارسين في الحياة العملية، حتى لو كانوا من الدارسين له في الجامعات والمعاهد العلمية؛ ولذلك وصفت بالعشوائية والاجتهادات الشخصية.

٥ ـ لا يزال الكثير من الممارسين يعدون أن الاتصال في العلاقات العامة هدف في حد ذاته، وأن الاتصال له قدرات سحرية، يمكن بها تغيير الاتجاهات وأنماط السلوك، مع أن الباحثين في العلوم السلوكية والنفسية أثبتوا عدم صحة هذا الاعتقاد منذ سنوات مضت. أضف إلى ذلك، أن الممارسين يعرفون القدرات الحقيقية لمهنة العلاقات العامة، ويعرفون أيضًا مسئوليتها الاجتماعية، ولكنهم لا يعرفون كيف يمارسونها أو يطبقونها تطبيقًا صحيحًا في المجالات التي يعملون بها.

٦ ـ يستخدم الممارسون للعلاقات العامة كثيرًا من المبالغات الزائفة، التي تسبب خلطًا وارتباكًا بين الجماهير، وتعكس انطباعًا عندهم بأن ما يقدم لهم ما هو إلا نوع من الدفاع أو المراوغة أو التملص.

٧ ـ ينضم إلى العلاقات العامة ممارسون ينتمون إلى تخصصات مختلفة تمامًا في اتجاهاتها وفكرها عن تلك التي تقوم عليها العلاقات العامة؛ وهذا ينعكس على كيفية فهمهم للعلاقات العامة وعلى الأساليب التي يستخدمونها. وهذا يحتسب خطأ على العلاقات العامة ويسيء إلى مضمونها.

٨ ـ جذبت العلاقات العامة إليها ممارسين يصفون أنفسهم بأنهم خبراء، وهم لا يملكون علمًا أو خبرةً أو خلقًا يؤهلهم لأن يمارسوا العلاقات العامة ممارسة مهنية صحيحة. وقد أضاف هذا الوضع مزيدًا من الإساءة إلى مفهوم العلاقات العامة ومضمونها ومكانتها وسمعتها، ورغم أن هناك قواعد ومبادئ أخلاقية

معلنة من قبل جمعيات العلاقات العامة واتحاداتها، غير أنها ليست ملزمة، أو أنه لا يوجد تشريعات ملزمة لها.

٩ ـ يعامل كثير من رجال الادارة العليا العلاقات العامة وممارسيها معاملة غير عادلة تعكس سوء تصورهم وفهمهم لحاجتهم إليها، وعدم قدرتهم على تحديد حاجتهم الصحيحة منها، كما تعكس نقصًا آخر وهو أن كثيرًا من الممارسين لا يستطيعون أن يحددوا ما تحتاجه الإدارة العليا منهم أو أن يعلموها بطبيعة المشكلات التي تواجهها، وما يمكن أن تفعله العلاقات العامة في مواجهتها.

١٠ ـ لم تحدث العلاقات تقدمًا ملموسًا في العلاقة بين المنظمات وجماهيرها مما يؤكد ضعف النتائج التي تحققها.

١١ ـ لم تبذل العلاقات العامة جهدًا يذكر من أجل إقناع الجماهير بقيمها التي تخدم مصالحها، كتلك التي تقول: إن العلاقات العامة أساليب تنقل من خلالها رغبات الجماهير ومصالحها إلى المنظمات التي ترتبط بها، أو تلك التي تقول: إن العلاقات العامة أساليب تقيم من خلالها الجماهير علاقة أفضل مع منظماتها لخدمة مصالحها، أو تلك التي تقول: إن العلاقات العامة تمكن الجماهير من أن تعلم كل الحقائق التي تؤثر فى مصالحها، أو تلك التي تقول إن العلاقات العامة تساعد المنظمات على أن تعمل بما يتفق مع ضميرها الاجتماعي؛ ومن ثم فإن الجماهير ترى أن العلاقات العامة موجهة إليها، ولكنها ليست في خدمة مصالحها، وإنما هي في خدمة مصالح المنظمات التي تعمل لها.

١٢ ـ تجمع كل الدراسات العلمية على أن ٧٥ ٪ من برامج التعليم التي تهدف إلى تأهيل الممارسين للعلاقات العامة تدرس في أقسام الصحافة والاتصال. وتعامل العلاقات العامة من خلالها على أنها ملحقة بالاتصال. ولا تؤهل من ينتسب إليها إلا للعمل الصحفي أو النشر أو الدعاية، والنسبة الباقية تبقى ضمن برامج الإدارة. بل إنه في مصر قد يدرس العلاقات العامة أساتذة ليسوا متخصصين فيها وإنما يتخصصون في الصحافة أو التسويق أو الإذاعة. ولا تزال البرامج التعليمية دون المستوى المطلوب لإعداد ممارسين يفهمون العلاقات العامة

فهمًا جيدًا ويتدربون عليها تدريبًا كاملاً. وقد وصف إدوارد بيرنز E.Bernays هذه البرامج التعليمية في أواخر القرن العشرين بأنها برامج تهدد بقاء المهنة وأنها لا تتفق حتى على ما يقصد بمصطلح العلاقات العامة.

تلك كانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسات العلمية في وصف الأوضاع السيئة للعلاقات العامة كمهنة متخصصة. ومن الواضح أن هذه الأوضاع السيئة تقلل من قيمة العلاقات العامة وتهدد مستقبلها، ولقد نتج عنها عدد من المشكلات المهنية التي يمكن حصرها في ست مشكلات أساسية تحدث انعكاساتها السلبية على العلاقات العامة وممارسيها والمتعاملين معها.

وهذه المشكلات الست هي:

- مشكلة المفاهيم المستخدمة.
- مشكلة أخلاقيات المهنة.
- مشكلة العلاقة السلبية مع الإدارة العليا.
- مشكلة اختيار الممارسين لها وتنظيمهم مهنيا.
- مشكلة الإعداد العلمي للممارسين.
- مشكلة غياب العلم في مفهومها وتطبيقاتها وتدريسها.

ولا شك في أن علاج هذه المشكلات يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأوضاع السيئة التي تعيشها العلاقات العامة، بل إنه يؤدي إلى زيادة قدرتها على مواجهة التغيرات والتحديات التي تهددها وتهدد المنظمات التي تعمل لها والمجتمعات التي تنتمي إليها، بل إنه يؤدي إلى زيادة قدرتها على التوافق مع ظروف مجتمعاتها. وهذا ما يعنيه تطبيق علم البيئة على العلاقات العامة The ecology of Public Relations.

ولقد قمنا وقام عدد من الباحثين بدراسات علمية لوضع تصورات علمية لعلاج هذه المشكلات جميعها. غير أننا لسنا في حاجة إلى عرض نتائجها هنا.[١٢] ولكن ما يهمنا هو ما يتصل بالمشكلة الأخيرة، مشكلة غياب العلم في

مضمونها وتطبيقاتها وتدريسها، وهذا هو موضوع هذا الفصل، ولسوف نتناول هذه المشكلة بشيء من التفصيل وبالكيفية التي تبرر جهدنا في هذا البحث الذي أمامنا.

رابعاً ـ غياب مفهوم العلم في العلاقات العامة

انتهينا حتى الآن إلى أننا في مواجهة العلاقات العامة نتعامل مع مهنة متخصصة منذ نشأتها، مهنة لها طبيعتها ومواصفاتها وأركانها، ولها أيضًا مساوئها التي أنتجتها ظروف من صنعها أحيانًا ومن صنع العاملين بها أحيانًا ثانية ومن صنع المتعاملين معها أحيانًا ثالثة.

وقلنا إن وصف العلاقات العامة بأنها علم تطبيقي ليس جديداً عليها ولا مستحدثًا، فقد استخدم في تعريفات كثيرة أطلقت عليها، واستخدم في دراسات علمية عنها وأعلن في مؤتمرات دولية حولها. لكن هذا الاستخدام كان شكليًا في جميع الحالات، ولم يعبر عن مضمون حقيقي.

ولكي نثبت هذه الحقيقة، نقارن بين خبير العلاقات العامة والأخصائي الاجتماعي والأخصائي النفسي. فالثلاثة ينتمون إلى ثلاث مهن معترف بها في المجتمعات المعاصرة. لكن الأخصائي الاجتماعي يمارس مهنته في مواجهة الحالات والظواهر والأمراض الاجتماعية معتمداً اعتماداً كاملاً على نتائج علم الاجتماع ونظرياته وقوانينه، والأخصائي النفسي يمارس مهنته في مواجهة الحالات المرضية النفسية والحالات الشاذة نفسيًا معتمداً اعتماداً كاملاً على نتائج علم النفس ونظرياته وقوانينه. أما خبير العلاقات العامة فهو يتعامل مع المواقف الصعبة التي تواجه المنظمات وجماهيرها معتمداً اعتماداً كاملاً على خطوات مهنية، تبدو عشوائية غالبًا وتبدو مستعينة ببعض نتائج العلوم الاجتماعية والنفسية والسلوكية أحيانًا، سواء في تطبيق هذه الخطوات المهنية أم باستخدام بعض المناهج التي تقوم عليها هذه العلوم.

ومعنى ذلك أن قيام مهنة الأخصائي الاجتماعي أو مهنة الأخصائي النفسي على علم متخصص ومتميز ومستقل تقوم عليه مهنة كل منهما قيامًا كاملاً يعني

أننا في الحالتين أمام علم تطبيقي؛ وبالتالي فإن قيام مهنة خبير العلاقات العامة على علوم لا تنتمي إلى تخصصه يعني وجود التطبيق وغياب العلم، وبالتالي فالعلاقات العامة ليست علمًا تطبيقيًا، وإنما هي في الحقيقة مهنة متسلقة على كيانات علمية أخرى بعيدة عنها، وإن كانت نتائجها تخدمها بطريقة غير مباشرة ولا مستهدفة.

ويحتاج هذا الاستنتاج إلى أدلة وشواهد نستخلصها من اتجاهات الدراسات العلمية في مجال العلاقات العامة أمام هذا الوضع العلمي للعلاقات العامة، على أن ننتهي إلى الكيفية التي نتصورها لقيام هذا العلم التطبيقي المستقل والمتميز للعلاقات العامة، شأنها في ذلك شأن المهن المتخصصة الأخرى التي ضربنا أمثلة لها.

ولسوف نبدأ بضرورة الاعتراف بهذه الحقيقة، ثم ننتقل إلى المحاولات العلمية التي سعت إلى توضيحها وتحديدها وإن كانت لم تصل إلى مضمونها، ثم نختم بوضع تصورنا لهذا العلم التطبيقي والفروض العلمية التي يقوم عليها كتمهيد للدخول إلى ما وصلنا إليه من نتائج.

أ) ضرورة الاعتراف بالعلاقات العامة كعلم تطبيقى

لا يزال هذا الاعتراف بعيدًا في الدراسات الأجنبية والعربية، ولا يزال استخدام المفهوم الشكلى للعلم التطبيقي في تعريفات العلاقات العامة سائدًا في كل هذه الدراسات بنوعيها، ولا نستطيع هنا أن نقول بوجود اتجاه خاص لكل من الدراسات الأجنبية والعربية، إنما هو في الحقيقة اتجاه واحد غالب وسائد؛ لأن الدراسات العربية تسير دائمًا في ركب الدراسات الأجنبية وتقلدها وتأخذ عنها.

ففي الدراسات الأجنبية هناك اتجاه سائد يستخدم فيه مفهوم العلم التطبيقي في مواجهة الأساليب المهنية للعلاقات العامة. وهناك دراسة علمية قام بها إدوارد روبنسون E.Robinson يؤكد فيها هذا الاستنتاج. فقد أشار إلى أن العلاقات العامة بوصفها كعلم تطبيقى ليست إلا تطبيقًا للعلوم الاجتماعية عندما تمارس مهمتها في قياس اتجاهات الجماعات التي تهم منظمة معينة، وفي

مساعدة الإدارة العليا على تحديد أهدافها فى ضوء التوازن بينها وبين أهداف الجماعات التي تهمها، وعندما تخطط برامجها التي تستهدف بها تحقيق الفهم العام المؤيد.[١٣]

وفي الدراسات العربية هناك اتجاه متخبط، وليس هناك خط واحد يجمع بينها. فمنها من وافق الدراسات العلمية الأجنبية فيما ذهبت إليه، ومنها من استخدم مصطلحات أخرى ليس لها مضمون محدد تقوم عليه كقولها: إن العلاقات العامة فلسفة أو اتجاه أو علم تدار بمقتضاه المنظمة أو المؤسسة أو الهيئة أو الوزارة، بحيث تتمكن من القيام بمسئوليتها الاجتماعية[١٤]. ولا شك أن لكل مصطلح من هذه المصطلحات معناه، ولكن معاني هذه المصطلحات جميعها لم تكن مقصودة لذاتها. بل إن هذه المصطلحات جميعها فقدت مضمونها ومبررات استخدامها عندما حاولت هذه الدراسات التي استخدمتها شرح مضمونها وتفسيره؛ لأنها لم تتكلم بالفعل إلا عن العلاقات العامة كممارسات مهنية.

وعندما نقول إن مواجهة المشكلات التي يعاني منها واقع العلاقات العامة، هي في الاعتراف بها كعلم تطبيقى فإننا لا نقصد الشكل كما فعلت الدراسات المشار إليها وإنما نقصد المضمون، على أن يلتزم كل المنتمين إلى العلاقات العامة من خبراء ومستشارين وباحثين ودارسين بهذا المضمون التزامًا حقيقيًا ينعكس على فهمهم للعلاقات العامة وتعاملهم معها، سواء عند التطبيق أو البحث أو الدراسة.

وعندما نقول أيضًا إن العلاقات العامة علم فإننا نقصد أنه علم مستقل ومتميز عن العلوم الأخرى وينتمي إلى المعرفة العلمية المتخصصة. تلك المعرفة الجماعية المنظمة للمجالات التي تتشعب إليها الكائنات الحية وعوالمها المحيطة، التي تستخدم مناهج علمية منظمة، التي تحكمها قوانين ونظريات متفق عليها بين المنتمين لكل مجال من هذه المجالات. وتستخدم هذه القوانين والنظريات في تفسير الظواهر التي تشملها هذه المجالات كما تستخدم في التنبؤ بإمكانية حدوثها.

ولعل أول من دعا إلى قيام العلاقات العامة كعلم تطبيقي وقصد بالفعل مضمون هذه المسمي، وإن كان لم يستخدم مصطلحه ولا وضع تصور لكيفية قيامها، هو نورمان هارت Norman Hart عندما قدم دراسة إلى المؤتمر الدولي الثامن للعلاقات العامة، الذي عقد في لندن سنة ١٩٧٩م.

ففي هذه الدراسة طالب نورمان هارت بمنع الخلط بين الممارسة المهنية والمضمون العلمي، وأكد أهمية توفر الجانبين معًا في البرامج الدراسية بالمعاهد العلمية التي تدرس العلاقات العامة. واقترح أن يقوم الجانب العلمي للعلاقات العامة على المفاهيم والنظريات والقوانين، وأن يقوم جانبها المهني على تطبيق هذه المفاهيم والنظريات والقوانين من خلال الممارسات العلمية لها. ويشكل الجانبان معًا تكييفًا أساسيًا ونهائيًا للعلاقات العامة كهدف دولي بعيد المدى. وتبقى مسئولية وضع معايير للتطبيق تتناسب مع الاحتياجات المحلية. ويقوم بها كل جهاز وطني مهني للعلاقات العامة داخل كل مجتمع من المجتمعات الدولية.(١٥)

وأخيرًا، عندما نقول إن العلاقات العامة تطبيق، فإنما نقصد أنها تطبيق للمعرفة العلمية المنظمة التي انتهى إليها الباحثون المنتمون إلى مجالها المتخصص والمتميز والمستقل، لا أن يكون التطبيق في وادٍ والنتائج العلمية في وادٍ آخر. فلا انفصام في مفهوم العلم التطبيقي بين النظرية والتطبيق بل تكامل تام بينهما، يؤثر كل منهما في الآخر، ويتأثر به، ويثرى كل منهما الآخر داخل إطار يحكم حركة العلاقات العامة بوصفها كعلم تطبيقى متكامل، على أن ينعكس هذا التكامل على المقررات الدراسية لكي يخرج الممارسون عارفين مضمونه وفاهمين تطبيقه ومقتنعين بجدواه.

ب) المحاولات التي قامت للوصول إلى المفهوم الحقيقي للعلم التطبيقي

يقصد بها تلك الدراسات العلمية التي حاولت الوصول إلى مفهوم العلم التطبيقي في العلاقات العامة في مواجهة ما يراه البعض مشكلة تعاني منها المادة العلمية التي تقوم عليها المقررات الدراسية التي تدرس في الكليات والمعاهد الجامعية.

والدراسة الأولى قام بها ألبرت وولكر A.Walker وتمثل اتجاه الأغلبية التي ترى أنه لا توجد مشكلة، وأن التراث المعرفي في مجال العلاقات العامة غني بالمادة العلمية الكافية والمناسبة[16]. أما الدراسة الثانية فقام بها إدوارد بيرنز أحد خبراء العلاقات العامة، الذي يرى أن هناك مشكلة بالفعل، لكن حلها يقوم على الاعتماد على نتائج العلوم الاجتماعية؛ لتصبح العلاقات العامة علما تطبيقيًا، ولإثراء المعرفة العلمية بها، ولتصبح المقررات الدراسية أكثر مناسبة لطبيعتها ولاحتياجاتها[17]. أما الدراسة الثالثة التي قام بها دوجلاس بيركهيد Douglas Birkhead فهي تعترف بوجود مشكلة حقيقية في المادة العلمية التي تقوم عليها المقررات الدراسية، وأن هذه المشكلة تمثل تهديدًا لكيان العلاقات العامة ولوجودها كمقررات دراسية في الجامعات[18]. وتعد هذه الدراسة العلمية أكثر نضجًا وأقرب إلى فهم ما يقصد بالفعل بالعلم التطبيقي في مجال العلاقات العامة. ولسوف نتناول كل دراسة من هذه الدراسات العلمية الثلاث؛ لنتعرف على كيفية تناولها لما يقصد بالعلم التطبيقي في العلاقات العامة ومدى اقترابها من مفهومه الحقيقي.

ففي الدراسة الأولى استعرض ألبرت وولكر A.Walker من خلالها الإنتاج العلمي في مجال العلاقات العامة منذ صدور أول كتاب عنها سنة ١٩٢٢ م حتى سنة ١٩٨٨ م أي خلال فترة تصل إلى ستين عامًا، وهي فترة طويلة تمثل تقريبًا كل التراث العلمي ونوعيته حتى بداية العقد الأخير من القرن العشرين، ويعد الأساس الذي يقوم عليه تعليم العلاقات العامة في جامعات الولايات المتحدة الأمريكية، وغيرها من الجامعات على مستوى العالم وخاصة في المجتمعات النامية. واستطاع الباحث من خلال تلك الدراسة الواسعة أن يصل إلى تقدير شخصي لمستوى هذا التراث العلمي ومدى صلاحيته.

ولقد بدأ الباحث التمهيد لدراسته بقوله إن الادعاء بأن العلاقات العامة ليست مهنة وليس لها كيان من المعرفة المحددة، ما هو إلا ادعاء باطل؛ لأنه ينكر وجود هذه المعرفة وتزايدها بدرجة يصل معها حجمها الطبيعي إلى مئات الكتب وآلاف المقالات خلال السنوات المنصرمة من القرن العشرين. وهذه الأعداد لا

تتضمن تلك الكتب والمقالات والبحوث التي تتناول الرأي العام ونظريات الاتصال وتطبيقاتها ووسائل الاتصال الجماهيري والعلوم الاجتماعية والسلوكية والإدارة والتسويق، التي نجد للعلاقات العامة فيها دورًا إستراتيجيًا. كما أن هذه الأعداد لا تتضمن تلك المواد غير المنشورة كالخطب والمؤتمرات.

وينبغي قبل الاستطراد مع ما توصلت إليه هذه الدراسة، أن نشير إلى أن الباحث هنا بدأ بالتركيز على أن العلاقات العامة مهنة، وأن ما يوجد من تراث علمي متزايد يؤكد هذه الصفة ويدعمها. وهذا يعني أنه ينطلق من الزاوية المهنية وليس من الزاوية العلمية، وهما زاويتان متكاملتان في مفهوم العلم التطبيقي، وينبغي أن تعطيا لمفهومه تميزه واستقلاله. وهذا لم يتحقق مع هذه الدراسة.

وإذا استطردنا مع ألبرت وولكر A.Walker في دراسته زاد وضوح هذه الحقيقة. فلقد بدأ يؤرخ لأول كتاب في العلاقات العامة، الذى صدر بعنوان Crystallizing Public Opinion ووضعه إدوارد بيرنز E.Bernays سنة ١٩٢٢. ويرجع استخدام الرأي العام في عنوان هذا الكتاب إلى أسباب تجارية، حيث كان مصطلح الرأي العام شائعًا في تلك الفترة، بينما كان مصطلح العلاقات العامة لا يزال غامضًا بين جماهير القراء. ولقد شهدت سنة ١٩٢٨ م صدور كتابين يحملان مصطلح العلاقات العامة. ثم ارتفعت أرقام الإصدار خلال السنوات التالية.

ويلاحظ الباحث هنا أن الكتب التي صدرت في بداية هذه الفترة كانت لأهداف تعليمية: حيث اهتمت بموضوعات تتصل بوسائل الاتصال والجماهير. واشتركت المجلات العلمية في تبني هذا الاتجاه، ثم أضيف التركيز على المجالات التطبيقية كالشركات الصناعية.

كما يلاحظ الباحث هنا أن أول رسالة دكتوراه في العلاقات العامة كانت سنة ١٩٥٤ بعنوان: A Referece Guide To The Study of Public Relations ونعدها دليلاً على قرب الاعتراف بالعلاقات العامة كمهنة متخصصة. لكننا لا

نعدها كذلك؛ لأنها ركزت على اتجاه التعليم في العلاقات العامة وتطوره. ومع ذلك فهذا يؤكد تركيزه على الزاوية المهنية وهو يحلل تراثها العلمي.

وما يؤكد الزاوية المهنية التي يركز الباحث عليها في دراسته هنا أنه استشهد في نهاية دراسته بإحدى الكلمات المأثورة التي جاءت على لسان إسكوت كتليب S.cutlip في المقدمة التي كتبها للطبعة الثالثة لإحدى الببليوغرافيات سنة ١٩٧٦، وكان مضمونها: "أن المطالبة المستمرة بكيان من المعرفة المتخصصة للعلاقات العامة ليس إلا نوعًا من البضاعة المستهلكة".

وقد يكون لهذا الوصف ما يبرره أمام هذا الكم الهائل من الكتب والمقالات التي صدرت عن العلاقات العامة بعناوين مختلفة، إذا نظرنا إليه من الزاوية المهنية بالمعنى الذي أوضحناه. ولكن هذا الوصف يصبح تجاهلاً للحقيقة، وتصبح المطالبة المستمرة بكيان من المعرفة المتخصصة لها ما يبررها، إذا نظرنا إلى هذا الكم الهائل من الزاوية العلمية التي تعني المعرفة الأساسية المنظمة بكل ما تقوم عليه من قوانين ونظريات معبرة أساسًا عن مجال متخصص لعلم مستقل ومتميز عن العلوم الاجتماعية والسلوكية الأخرى التي لا تزال العلاقات العامة تعيش عالة عليها.

ولعل هذا المعنى هو الذي قصده ألان سنتر A.Center في دراسته، التي وصف فيها نقطة الضعف في العلاقات العامة بأنها تكمن في تلك المعرفة الحالية التي تقوم على أساس مهتز. وبدأ من هذه النقطة يدافع عن وجهة نظره اتجاه المادة العلمية المتوفرة للعلاقات العامة، والتي تدرس في الكليات والمعاهد الجامعية.(١٩)

ولقد بدأ هذا الباحث دراسته بالاعتراف بوجود حركة نشر واسعة ومتطورة في مجال العلاقات العامة، بعد أن صدرت كتب ودوريات علمية كثيرة، لكنه استطرد قائلا: إن القليل فقط من هذا الإنتاج العلمي هو الذي يعطي المذاق الفكري طعمًا إضافيًا. وأضاف أن هذا الكم لا يعني أنه وفر عائدًا كبيرًا على تطور العلاقات العامة وممارسيها؛ بسبب عدم وجود المادة العلمية المتخصصة التي تثري المهنة وتدعمها، وتؤكد قيام جانبها العلمي المتخصص بنظرياته

وقوانينه. ولذلك يرى أن هذا الوضع يمكن مواجهته بزيادة أعداد الباحثين ودعم البحث العلمي في مجال العلاقات العامة، سواء في الجامعات أم في مراكز البحوث العلمية المتخصصة.

أما دراسة إدوارد بيرنز E.Bernays فهي تؤكد ما ذهب إليه كثير من الباحثين والخبراء، وهو أن العلاقات العامة مهنة متخصصة تتطلب معاهد وأقسامًا متخصصة تدرسها، وتقوم في مقرراتها على الخبرة والممارسة المهنية مع الاستفادة من نتائج العلوم الاجتماعية إلى جانب المهارات الاتصالية. ولقد تساءل بعض المتحمسين لهذا الاتجاه عن نوعية النتائج التي يمكن الاستفادة بها هنا، وكانت الإجابة ممثلة في إقامة مركز علمي، يسمى بالمركز الدولي لبحوث العلاقات العامة والعلوم الاجتماعية؛ بهدف تحديد نوعية العلوم الاجتماعية التي يمكن أن يستفيد منها الممارسون للعلاقات العامة. وقد تحددت هذه النوعية في مجالين: أولهما يتصل بالأساليب العلمية للبحوث. وثانيهما يتصل بالنتائج التي تنتهي إليها العلوم الاجتماعية داخل إطار العلاقة بين المنظمات وجماهيرها.

ويمكن القول إن محاولة إدوارد بيرنز E. Bernays ومؤيديه كانت محاولة لدعم التراث العلمي المهني للعلاقات العامة؛ فهو لم يأت بأفكار جديدة، وإنما أكد ما كان سائدًا بالفعل، محاولاً بيان الكيفية التي يمكن بها تطوير الواقع من الناحيتين المهنية والتعليمية. وهذا يؤكد غلبة الاتجاه نحو الاعتراف بالتراث العلمي الموجود بالفعل في مجال العلاقات العامة، وأهمية الانتفاع به وتطويره، كما يؤكد من ناحية أخرى ضعف الاتجاه نحو إقامة العلم التطبيقي للعلاقات العامة بمفهومه الحقيقي.

ورغم ندرة الدراسات التي تخدم الاتجاه نحو العلم التطبيقي في مجال العلاقات العامة بمفهومه الحقيقي، فإن هناك دراسة قام بها دوجلاس بيركهيد D. Birkhead وهي الدراسة الثالثة هنا، ويمكن عدها ممثلة للاتجاه المتطور؛ لأنه حاول بالفعل أن يحدد المقصود بالعلم التطبيقي في مجال العلاقات العامة.

ولعل ما يعطي هذه الدراسة أهمية خاصة أن الباحث وصفها بأنها محاولة لتجنب السقوط الأكاديمي للعلاقات العامة، وبالنظر إلى مستقبلها في الجامعة

نظرة جادة. والسقوط الأكاديمي يعني وجود أوضاع تؤدي إلى طرد العلاقات العامة من الجامعة كمهنة غير مرغوب فيها، أو كمهنة لم تستطع أن ترتفع إلى مستوى التطور العلمي للمهن الأخرى في الجامعة.

ويبدأ الباحث هنا بالربط بين الدراسات الجامعية والمهن المتخصصة، فقد تبين أن نمو المهن المتخصصة بالجامعة كان من خلال الاعتماد المتبادل والتأييد المتبادل بينها وبين التعليم الجامعي منذ نهاية القرن التاسع عشر، لدرجة أنه يمكن القول معها إن ظهور الجامعة الحديثة مدين بدرجة كبيرة لنمو التعليم المهني.

ومع ذلك، وجدنا الاتجاهات الجامعية تنقسم في مواجهة هذه العلاقة بين المهن المتخصصة والتعليم الجامعي اتجاهين رئيسين: أحدهما يريد أن يتحول التعليم الجامعي إلى بوتقة للمعرفة العلمية، بحيث يكون له مكانة مستقلة مهمة في المجتمع. ومن هذه المكانة يقدم فكرًا نظريًا متطوراً. والآخر ينظر إلى التعليم الجامعي على إنه وسيط كيميائي، من خلاله تنشط القدرات الفردية، وبه تحكم المعرفة العلمية تطبيقاتها في المجتمع. وبمعنى آخر، يمكن القول: إن هذين الاتجاهين هما نفس الاتجاهين اللذين سادا في جامعاتنا المصرية فترة من الزمن. فهل يكون العلم للعلم؟ أم يكون العلم في خدمة المجتمع وقضاياه؟

ولقد نجحت المهن المتخصصة في علاقتها بالتعليم الجامعي، عندما استطاعت أن تلتزم بتحقيق كلا الاتجاهين، وتخدم أغراضهما. فقد قدمت هذه المهن المتخصصة، ليس فقط فرصًا لتطويرها كمهن متخصصة لها أساليب ممارستها ومناهج عملها، وإنما قدمت أيضًا مجالات للتحدي الفكري تتطلب بحوثًا وعمقًا في التناول والتحليل وإيجاد الحلول واستخلاص النتائج.

وعلى ذلك لا يمكن القول إن قبول مهنة معينة كمجال يشمله التعليم الجامعي وتخصيص مكان لها بين المهن المتخصصة الأخرى معناه أنها في حد ذاتها تستحق ذلك من الناحية الأكاديمية، أو أنها تفي بمتطلبات الاتجاهين الرئيسين للتعليم الجامعي، وإنما معناه أن الباب فتح أمامها فقط لكي تدخل إلى الحرم

الجامعي، ولكي تثبت وجودها وأحقيتها بهذه المكانة، ويكون عليها أن تقطع مشوارًا طويلاً لا تقدر عليه إلا القليل من المهن الأصلية.

ولقد قدمت المقررات الدراسية الأولى في العلاقات العامة في الجامعة منذ سنة ١٩٠٦ م. وكان دخولها الجامعة تاليًا لدخول الصحافة. وارتبطت العلاقات العامة بالصحافة ارتباطًا مثيرًا للسخرية، ويسيء إلى العلاقات العامة كمهنة متخصصة. ولذلك كان عليها ألا تكتفي بدخولها الجامعة فقط. وإنما كان عليها أن تطور من استفادتها من وجودها في بيئة أكاديمية تتسم بالتحدي.

فالبيئة الأكاديمية الجامعية تتفاعل فيها منذ سنوات متغيرات مؤثرة على مستقبل التعليم الجامعي. ولعل من أهم هذه المتغيرات أنه لم يعد مقبولا أن تركز الجامعة على تعليم طلبتها الأساليب المهنية، وأن تعدهم لذلك فقط، وإنما ينبغي تأكيد ـ بدرجة أكبر ـ الناحية العقلية بتطوير اهتماماتهم الذهنية وشحذ قدراتهم الفكرية في المجالات التي يتخصصون فيها. ومن أهم هذه المتغيرات أيضًا، أن نمو المقررات الدراسية من الناحيتين الكمية والنوعية لم يعد كافيًا، وإنما ينبغي أن يكون هذا النمو مبنيًا على وجود مضمون من المادة العلمية يلائم إنجازات العلوم الاجتماعية والإنسانية والإدارية ومتطلباتها. أما المقررات التي تستعير مادتها العلمية من علوم أخرى، فإنها تعد فائضًا وحشوًا لا طائل منهما ولا فائدة. وبالتالي، فإن الأقسام والكليات التي تسير بطريقة تقليدية ولا تطور مادتها العامية سوف تُعَد أقسامًا وكليات من الدرجة الثانية.

وبالنسبة إلى العلاقات العامة، نجد أن مكانتها في الجامعة تتعرض لخطر كبير؛ لأنها مطالبة بأن تتطور بأكثر من قدرتها على التطور؛ لكي تثبت أنها تسير من الناحية العلمية بأسرع مما يتطلبه تطورها الفني المهني. ولعل مما يزيد حساسية الموقف أن التطور المطلوب ليس فقط فوق قدرتها، ولكنه تطور يساير المتغيرات التي تتفاعل داخل البيئة الأكاديمية الجامعية، أي ليس تطورًا يستمد عناصره من الاعتماد العاجز على العلوم الاجتماعية وإنما تطور يقوم على القدرات الذاتية المتخصصة وهذا مكمن التحدي أمام مستقبل العلاقات العامة في الوسط الجامعي.

ويرى الباحث هنا أن صلة العلاقات العامة بالتعليم الجامعي ينبغي أن تستند إلى اتحاد مهني قوي يدعم وجودها في المجتمع، كما هو الحال في مهنة الطب أو مهنة المحاماة، حيث تعتمد كل منهما على اتحاد نقابي قوي، هذا من ناحية، ثم أن تكون مستعدة لمواجهة متطلبات تطوير المهنة إلى جانب متطلبات تطوير التعليم الجامعي وهذا من ناحية ثانية. ويختم الباحث دراسته بقوله: إن قبلة الموت للعلاقات العامة في الجامعة هي أن تظل نمطية تقليدية، وعليها إن أرادت الحياة واستمرارها أن تقبل واقعها الحالي كمشكلة أساسية تتطلب مواجهة جذرية حاسمة.

وبذلك تكون هذه الدراسة هي الأكثر نضجًا والأكثر فهمًا لمعنى العلم التطبيقي في العلاقات العامة، بل إنها اعتبرت قدرة العلاقات على الوصول إلى المفهوم الحقيقي لهذا العلم التطبيقي ضرورة حياة لها في الجامعة وفي المجتمع. فإما أن تستطيع أن تثبت وجودها، وتقدم للمجتمع وللجامعة علمًا تطبيقيًا مستقلا ومتميزا وقادرا على التفاعل مع العلوم الأخرى على قدم المساواة، وإما أن تستمر مهنة عاجزة مآلها إلى الفناء؛ لأنها غير قادرة على التوافق والتكيف مع متطلبات الحياة في الجامعة والمجتمع.

ولئن كان الباحث في هذه الدراسة قدم لنا المدخل إلى المفهوم الحقيقي للعلم التطبيقي في العلاقات العامة، إلا أنه لم يقدم لنا تصورًا لكيفية الوصول إليه. وهذا هو الهدف الذي نسعى إليه من تقديم هذه الدراسة التي بين أيدينا.

وقد يرى البعض أن المحاولات التي عرضت تفتقد البعد الزمني؛ حيث إنها جميعها تعود إلى القرن العشرين. ويتساءل: وماذا عن السنوات المنصرمة من القرن الواحد والعشرين؟ ألم تحدث محاولات أخرى أنضجت مفهوم العلم التطبيقي في العلاقات العامة بحيث نقول: إن الرؤية أصبحت أكثر وضوحًا وإن المضمون أصبح أكثر تحديدًا؟ ولا شك أن هذه الملاحظة وما تلاها من تساؤلات لها ما يبررها؛ مما يؤكد الحاجة إلى تمحيصها ووضع إجابات مقنعة على تساؤلاتها.

ولقد عدنا إلى مواقع الإنترنت لنتعرف على الآراء والدراسات التي نشرت حول العلاقات العامة خلال تلك السنوات المنصرمة من القرن الواحد والعشرين، وللبحث عن إجابات على التساؤلات التي أثارها البعض. ولقد وجدنا مما نشر وخاصة خلال السنوات الأخيرة أنه لم يحدث جديد في اتجاهات الباحثين، وأن المفاهيم المنشورة عن العلاقات العامة جعلت واقعها ومستقبلها أكثر سوءاً. ولا يزال الاختلاف بين الباحثين قائمًا والغموض حول مفهوم العلم في العلاقات العامة أكثر كثافة، ولا تزال قضية العلم التطبيقي في العلاقات العامة قائمة، ولا يزال التخبط حولها مؤكداً.

ولكي نؤكد هذه الاستنتاجات التي تصور وضع هذه القضية خلال السنوات الأولى من العقد الثاني من القرن الواحد والعشرين، نستعين هنا بثلاثة أمثلة تتعاون معًا في رسم الصورة الواقعية لهذه القضية، وتؤكد ما انتهت إليه[٢٠]:

والمثال الأول تقدمه دراسة نشرها مايكل تيرني Michael Turney فى أحد المواقع سنة ٢٠٠٩ ويرى البعض أنها لا تزال صالحة للرجوع إليها. ويتساءل الباحث في بدايتها: هل العلاقات العامة فن أم علم؟ ويمهد لإجابته على هذا التساؤل باستعراض عدد من الدراسات ونقدها. فرغم اعترافه بمكانة إدوارد بيرنز E.Bernay وما قدمه لمهنة العلاقات العامة، الذى نادى فيه بأن العلاقات العامة مهنة تقوم على نتائج العلوم الاجتماعية. بل إنه يمكن حسبانها علمًا اجتماعيًا تطبيقيًا، وساواها بالعلوم التطبيقية الأخرى في كتاب له بعنوان: هندسة التوافق أو الوفاق The Engineering of Consent.

ويعلق الباحث على هذا الوصف بأنه مثير للجدل منذ نشره، وأنه لا بد أن نضع حقيقتين في مواجهة هذا الوصف: أولاهما أن العلاقات العامة لم تصل إلى ممارسات مقبولة قبولاً مطلقًا وتامًا. وثانيهما أن هذه الممارسات لم تصل من كل استخداماتها إلى نتائج قادرة على التنبؤ بدرجة من الدقة الإحصائية المقبولة، بل إن العلاقات العامة عندما وصفها إدوارد بيرنز E.Bernays بهذا الوصف سنة

١٩٢٠ م كانت في بداية الاعتراف كمهنة متخصصة. ومن ثم، كان هذا الوصف لما ينبغي أن تكون عليه، وليس لما كانت عليه بالفعل. واستشهد الباحث بعدد من الكتابات التي يؤيد أصحابها ما ذهب إليه، وانتهى إلى ما انتهوا اليه من أن العلاقات العامة وإن كانت تستخدم بعض المبادئ العلمية في ممارساتها وتنبؤاتها إلا أنها لا تصل مطلقًا إلى دقة العلم، ولا إلى طبيعة العلم، وأنها ستظل مهنة أو فنًا تقوم على الجوانب والاهتمامات الإنسانية التي لا يمكن أن تنعزل عنها.

وفي المثال الثاني الذي قدمه كارل بوتان Carl Botan في دراسة له نشرت سنة ٢٠١٢ م وتساءل فيها: هل العلاقات العامة علم أم مهنة وفن؟ انتهى إلى أنها علم وفن معًا. فهي علم عندما تبحث وتحلل بأساليب بحثية اتجاهات الجماهير في البيئة التي تمارس فيها أنشطتها، وعندما تقيس النتائج التي تصل إليها أنشطتها باستخدام أساليب قياس دقيقة. وهي فن عندما تمارس أنشطتها المهنية في توقيتات دقيقة، وعندما تختار رسائلها وتختار الوسائل المناسبة لها لتحدث أكبر تأثير مستهدف. ويستشهد الباحث هنا بالتعريف الذي أعلنته جمعية العلاقات العامة الأمريكية وجاءت فيه مفاهيم تؤيد أنها علم ومهنة وفن معًا. فمن ناحية أخرى، تستخدم وظائف الاتصال الإستراتيجى والتخطيط المبنى على البحث، وهذا علم، ومن ناحية أخرى تبنى علاقات مشتركة بين المنظمة وجماهيرها وتقيم اتفاقات للتفاهم بينهما تكتيكية وواقعية، وهذا فن.

ويأتي المثال الثالث معبرًا عن اتجاهات جمعية العلاقات العامة الأمريكية. فلقد نشرت على موقعها فى الإنترنت سؤالاً مضمونه: هل العلاقات العامة علم أم فن؟ وجاءت الإجابات على هذا الموقع معبرة عن اتجاهات أساتذة الجامعات وخبراء العلاقات العامة وطلبتها وغيرهم. لكنها لم تتحد حول إجابة واحدة، ومقنعة؛ مما دفع إنجيلا هيرناندز Hernands رئيسة الجمعية إلى الخروج بخلاصة تعبر عما تعتقده شخصيًا، حيث قالت: إنها تعتقد أن العلاقات العامة فن وعلم معًا. فهي فن لأنها تتطلب في ممارستها أفكارًا جيدة ومفاهيم خلاقة

ومهارات اتصالية مبدعة. وهي علم؛ لأنها لكى تؤكد نجاحها تلجأ إلى الاعتماد على الدراسات الميدانية لتحلل المواقف التي تواجهها وتحدد أهدافها وتخطط برامجها وتحدد إستراتيجياتها وتطبقها بطريقة فعالة ومؤثرة وتقيم نتائجها النهائية.

فهل هذه الأمثلة جميعها وغيرها فصلت بين الجانبين المهني والعلمي، كمفهوم متكامل تقوم عليه العلاقات العامة، وأنها لا تخرج عن النظر إليها على أنها مهنة تحتاج إلى قدرات إبداعية وتعتمد على بعض الأساليب العلمية في أنشطتها؟! وهذا الوضع امتداد لما كان عليه الحال في السنوات الأخيرة من القرن العشرين ولم يؤصل لاتجاه جديد أو تطور ناضج.

إن هذه المحاولات جميعها أكدت الحاجة إلى مفهوم واضح ومحدد للعلم التطبيقي في العلاقات العامة، وأكدت أن الطريق إلى تحقيق هذه الغاية لا يزال مفتوحًا على مصراعيه؛ لأنها مهنه تعاني من فراغ علمي لغياب المفهوم الصحيح لعلم تطبيقي تقوم عليه، لكي تكون مماثلة للمهن الأخرى التي سبقتها إلى النضج، وهذا ما نستهدفه في الفصول التالية بعد أن نمهد لتصورنا هنا.

ج) مدخل إلى علم العلاقات العامة

لكي نضع هنا تصورًا لكيفية قيام علم العلاقات العامة بالمفهوم المتعارف عليه في العلوم الأخرى التي سبقت إلى الوجود وترسخت في حقول المعرفة العلمية، فإننا لا بد أن نقيم هذا التصور على خطوتين: **أولاهما** أن نضع قواعد يقوم عليها هذا المفهوم الصحيح لعلم العلاقات العامة مستمدة أساسًا من المحاولات العلمية التي عرضناها ومستفيدة من السلبيات التي وقعت فيها، وواضعين تجارب العلوم الأخرى في الحسبان.

والخطوة الأخرى أن نحدد المصادر التي يمكن أن نعتمد عليها لوضع الأركان الأساسية لعلم العلاقات العامة؛ لأنه مما لا شك فيه أن غياب هذه المصادر أمام أصحاب المحاولات السابقة كان سببًا رئيسًا في غموض النتائج التي وصلوا إليها وتخبطها.

وليس من شك أن السير على هاتين الخطوتين، ونحن نضع الملامح الأساسية لعلم العلاقات العامة وتفصيلاتها يمكن أن يصل بنا إلى رؤية واضحة ونتائج أكثر نضجًا، وأن يفتح الطريق وينيره أمام الباحثين؛ لكي يكملوا المسيرة ويحققوا كل غاياتها.

الخطوة الأولى - القواعد التي يقوم عليها علم العلاقات العامة

قلنا إن العلوم التطبيقية في حقول المعرفة العلمية لها جانبان: أولهما مهني. والآخر علمي. ويتكامل الجانبان في مفهوم العلم التطبيقي في إطار واحد ولتحقيق أهداف واحدة من خلال الإثراء المشترك لكل منهما. وهذه القواعد التي نعرضها هنا تغطي الجانبين معًا، وتستفيد من سلبيات المحاولات السابقة التي عرضناها كما يلي:

١ ـ لا شك أن كثرة التعريفات التي أطلقت على العلاقات العامة كمهنة متخصصة تسيء إليها كثيرًا وتجعلها مهنة غامضة حتى بين الممارسين لها. وما يؤكد هذه الحقيقة ما قاله البعض بأن المنتمي إلى العلاقات العامة إخوة ينتمون إلى مهنة واحدة، ولكنهم يختلفون حول مفهومها ومضمونها. ولذلك، تكون وحدة التعريف لمهنة العلاقات العامة ضرورة حتمية، خاصة أنها تمثل الجانب التطبيقي لعلم العلاقات العامة. وليكن مدخلنا إلى هذه الوحدة قائمًا على التعريف الإجرائي؛ لأن كل الدارسين لمهنة العلاقات العامة متفقون تقريبًا حول الأساليب والخطوات التي تقوم عليها، من بحث وتخطيط وتنفيذ وتقويم.

٢ ـ لا شك أن استخدام الذاتية في لغة العلم شيء مرفوض، فالعلم له لغته التي تتسم بالموضوعية والحيدة والدقة والوضوح عند التعبير عن مفهومه ومضمونه ونتائجه ونظرياته وقوانينه، بحيث لا يكون للكلمة المستخدمة انعكاسات منحازة أو مؤولة بتفسيرات متعددة ومتناقضة. ولعل ما يؤكد ضرورة هذه القاعدة عند التعبير عن مفهومي العلم والتطبيق ما جاء في المحاولات التي عرضناها من تعبيرات ذاتية؛ لتؤكد آراء صاحبها مثل ما جاء على لسان رئيسة جمعية العلاقات العامة الأمريكية عندما أرادت أن تعبر عن مفهوم العلاقات

العامة، وتجيب على التساؤل حول ماهيتها كفن أو علم حيث استخدمت في بداية إجابتها "أنها شخصيًا تعتقد أن العلاقات العامة فن وعلم معًا"، وكان ذلك في سنة ٢٠١٢ م. أو ما قيل في دراسة اخرى من أنها تقريبًا خليط من الفن والعلم[٢١].

٣ ـ كان من الواضح في المحاولات التي عرضناها أن هناك خلطًا بين العلم والتطبيق أو المهنة أو الفن كما أطلق عليها أصحاب هذه المحاولات. ويعود هذا الخلط إلى عدم وضوح الرؤية والهدف أمام هؤلاء. ومن الطبيعي هنا أن نطالب كقاعدة أساسية ثالثة لتصورنا للكيفية التي يقوم بها العلم التطبيقي في العلاقات العامة ـ بضرورة وضوح مفهوم المهنة، كما طالبنا في القاعدة الأولى ووضوح مفهوم العلم، وأن يكون الوضوح هنا ناتجًا عن استخدام لغة علمية موضوعية ودقيقة، تعبر عن مضمون كل منهما، هذا من ناحية، ثم بضرورة أن تكون العلاقة بينهما واضحة أيضًا. فالجانبان المهني والعلمي يقومان على مجال متخصص واحد وهو مجال الاتصال بين المنظمات وجماهيرها الداخلية والخارجية، ولكن كل منهما يستقل بزاوية مستقلة. فالمهنة تتعامل مع الاتصال معاملة وظيفية هادفة من خلال خطوات مهنية محددة، والعلم يتعامل مع الاتصال كدينامية محركة بين الطرفين وينتج عنها التفاعل الهادف بينهما. ثم تلتقي الزاويتان بكل نتائجهما؛ لكي تثري كل منهما الأخرى. ولا مجال للخلط بينهما بطريقة تسيء إلى كل منهما، كما حدث في المحاولات التي عرضناها، ووصفت فيها هذه العلاقة بأنها مزيج من العلم والفن. والمزيج يعني الدمج بينهما وعدم القدرة على الفصل بينهما.

٤ ـ وصف البعض ما نادى به إدوارد بيرنز E.Bernays بأن العلاقات العامة مهنة تقوم على نتائج العلوم الاجتماعية أو أنها علم اجتماعي تطبيقي ـ بأنه وصف متسرع؛ لأن العلاقات العامة وقت أن ظهرت هذه الدعوة في بداية القرن العشرين لم تكن مهنة ناضجة، وسواء أكانت هذا أم ذاك في رأي إدوارد بيرنز ومن يناصره، فإن هذا الوصف لا يؤدي بها إلى أن تكون بالفعل علمًا تطبيقيًا؛ لأنه يتجاهل حقيقتها كمهنة متخصصة في مجال محدد، والعلم الذي تستهدف قيامه ليس نتائج العلوم الاجتماعية، لأن هذا الوصف يجعل كيانها ومضمونها

غامضًا وليس محددًا، فالعلوم الاجتماعية كثيرة ومجالاتها المتخصصة كثيرة، فإلى أيها تنتمي؟

٥ ـ والمطلوب هنا كقاعدة رابعة أنه طالما أن الجانب المهني له خطواته المحددة التي تقوم على استثمار مجال الاتصال بين المنظمات وجماهيرها، فإن الجانب العلمي لا بد أن يكون له مجاله المتخصص والمتميز والمستقل، وأن تكون له مناهج البحث الخاصة به، وأن تكون له نظرياته وقوانينه، وأن يكون له تكامله المتميز من ناحية وتكامله مع التطبيق المهني من ناحية ثانية، داخل إطار كل متكامل يعبر عنهما معا كعلم تطبيقى مستقل ومتميز عن العلوم الاجتماعية والنفسية والسلوكية الأخرى؛ حتى لا يستمر عالة عليها، وإنما يستمر علما متفاعلا معها يأخذ ويعطي، ويؤثر ويتأثر ويستفيد ويفيد، كما هو الحال بين هذه العلوم جميعها.

قد تكون أهم الصعوبات التي حالت دون وصول المحاولات التي عرضناها إلى نتائج ذات قيمة علمية، أنها فقدت البوصلة الموصلة أو الهادية إلى هذه النتائج المستهدفة. ويقصد بهذه البوصلة وجود مصادر علمية يستعين بها الباحث لتضيء طريقه إلى هدفه. وسوف نتناول هذه القاعدة الخامسة بشيء من التفصيل في الخطوة التالية.

الخطوة الثانية ـ المصادر التي يقوم عليها علم العلاقات العامة

قبل أن نحدد المصادر التي يقوم عليها علم العلاقات العامة، ينبغي أن نحدد طبيعتها على ضوء تجارب العلوم التطبيقية التي سبقتها وترسخت في مجالات المعرفة العلمية المنظمة. وإذا كانت هذه العلوم لم تبدأ من فراغ فإننا نجد أمامنا حالتين لهذه العلوم: الحالة الأولى تمثل علومًا بدأت تطبيقية، وقامت على العشوائية والاجتهادات الخاصة، ثم جاء العلم ليصحح واقعها ويؤسس لها مفهومًا صحيحًا للعلم التطبيقي، كما هو الحال في العلوم الطبية والهندسية. وفي الحالة الثانية وجدنا علومًا تطبيقية بدأت علمية بحتة، وبعد أن تطورت نتائجها وتبلورت قامت مهن عليها؛ لكي تستفيد من هذه النتائج في مجال

تخصصها وتكامل العلم مع التطبيق؛ ليصنعا معًا علومًا تطبيقية بالمفاهيم الصحيحة لها.

وإذا عدنا إلى العلاقات العامة، وجدنا أنها بدأت مهنة متخصصة تقوم على التطبيقات العشوائية والاجتهادية، ثم استعانت بنتائج العلوم الاجتماعية التي بدأت تترسخ وتتقدم؛ لتقدم نتائج ناضجة تقوم عليها مهن خاصة بها. ودخول العلاقات العامة كمهنة متخصصة إلى جانب المهن الاجتماعية أساء إليها كثيرا، وإن كان أفادها بدرجة ما. بل إن البعض اعتبر هذا الدخول إلى العلوم الاجتماعية مخرجًا من أزمة البحث عن مفهوم للعلم في مجال العلاقات العامة كما جاء في دراسات إدوارد بيرنز E. Berneus.

ومع ذلك، يمكن القول إننا في العلاقات العامة نمتلك تطبيقات واقعية استفادت من نتائج العلوم الاجتماعية، فتحقق لها تراثًا معرفيًا متراكمًا، وإن كان لا يشكل تراثًا علميًا متخصصًا كجانب معرفي لعلم تطبيقي تختص به العلاقات العامة وتستقل به وتتميز به. ويمكن في هذه الحالة أن نضعها في إطار المهن التي سبق تطبيقها علمها المتميز والمستقل، وهو الجانب الذي تأخر ظهوره حتى الآن.

وهذا الاستنتاج الذي وصلنا إليه، هو الذي يعطي لمهمتنا هنا، من أجل البحث عن مصادر تسهم في تشكيل هذا العلم المستقل والمتميز للعلاقات العامة أهميتها وضرورتها؛ حتى يكتمل لمهنة العلاقات العامة نضجها كعلم تطبيقى، شأنها في ذلك شأن العلوم الأخرى التي سبقتها.

ومن خلال البحث في مجالات المعرفة العلمية وعلومها، استطعنا الوصول إلى ثلاثة مصادر أساسية، يمكن أن تفيدنا بطريقة إيجابية تمامًا في تحقيق غايتنا هنا، مع الأخذ في الحسبان واقع العلاقات العامة من ناحية، وطبيعة كل مصدر من ناحية ثانية، ونقاط الاستفادة منه وكيفية الاستفادة منه من ناحية ثالثة. فالأخذ عن هذه المصادر ليس مطلقًا، وإنما هو في إطار الحذر والحيطة بل التحفظ أحيانا.

وصحيح أن العلاقات العامة بدأت كممارسة مهنية تقوم على الاجتهادات الشخصية والعشوائية، ثم أضافت إلى هذه الجهود استفادتها من بعض نتائج

العلوم الاجتماعية النفسية والسلوكية، وصحيح أن المفاهيم العلمية التي وجهت الممارسة المهنية لا تشكل مضمون علم كامل ومتميز لها ـ إلا أن هذا التراث المعرفي المصدر الأول لقيام علم العلاقات العامة في حالة الاستفادة من بعض نتائجه.

ثم إن هناك علوماً تطورت وترسخت كتطبيقات للمعرفة العلمية، وكانت لها تجاربها التي استفادت منها في تحديد أركان العلم في مفهومها كالعلوم الاجتماعية والسلوكية والنفسية، وهي علوم قريبة من تخصص العلاقات العامة ولا تزال تعيش عالة عليها. ويهمنا هنا على سبيل المثال علم النفس وعلم الإدارة، وكلاهما يمثل حالة تجريبية مختلفة عن الأخرى. فعلم النفس بدأ علماً، ثم جاءت المهن التي قامت على نتائجه. وعلم الإدارة بدأ تطبيقًا اجتهاديًا، ثم جاء العلم ليدعم التطبيق ويطوره. ويمكن الاستفادة من تجارب هذه العلوم بصفة عامة ومن تجارب علم النفس والإدارة بصفة خاصة؛ لتشكل هذه الاستفادة المصدر الثاني لقيام علم العلاقات العامة.

ثم إن هناك أيضًا دراسات تبحث في تاريخ هذه العلوم بكل فروعها وفلسفتها، وتقدم لنا مقاييس ومواصفات يمكن بها الحكم على طبيعة هذه العلوم ونتائجها، بل وتوجه أيضا مسيرتها داخل ما يعرف بالإطار العلمي للمعرفة العلمية بكل تطبيقاتها واتجاهاتها. وهذا الإطار العلمي بكل مقاييسه ومواصفاته يصلح أساسًا للحكم على أية اتجاهات أو محاولات علمية جديدة لقيام علم جديد؛ حتى يمكن تأصيل هذه الاجتهادات والمحاولات العلمية كإضافات علمية متميزة في التراث العلمي للحضارة الإنسانية، كتلك المحاولة التي نقدمها هنا لعلم العلاقات العامة، وهذا هو المصدر الثالث.

ولسوف نرى كيفية الاستفادة من هذه المصادر جميعها، كل في موضعه المناسب له، سواء أكنا نتكلم عن مفهوم العلم المستقل والمتميز أم عن مناهج بحثه أم عن نظرياته وقوانينه أم عن تكامله مع أركانه ومع تطبيقاته المهنية، بالكيفية ستشرحها وتوضحها بالتفصيل في الفصول التالية من هذا البحث العلمي.

مراجع الفصل الثالث ومصادره

1 - Cutlip, S. and Center, A . Effective Public Relations. Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall, 4th edition, 1971 . pp . 62 - 63.

2 - Cutlip, S and Center, A . Ibid. P.63.

3 - Canfield, B. Public Relations: Principles, Cases and Problems. Illineis: Irvin, 4th edition, 1964. Pp 72 - 73.

4 - Lesly, p . Public Relations Handbook. Englewood Cliffs, N.j: Prentice - Hall, 2nd edition, 1962. P. 345.

5- Finn, D. Public Relations and Management. New York: Reinhold Co, 1960. Pp. 1 – 6.

6 - Lesly, P. "The Changing Evolution of Public Relations: " Public Relations Quaterly, Winer, 1982. P.9.

7- Riggs, L. " Present and Future Trends In Public Relations" Public Relations Quarterly, Summer, 1982. P.5.

8- Walker , A " . The Evoluion of Public Relations According To Cutlip and Center". Public Relations Quarterly, Summer, 1986. Pp. 28 - 31.

9 - Bernays, E. " Defining Public Relations " .Public Relations Quarterly, Spring, 1978. P.15.

١٠ ـ انظر مراجع البحث.

١١ ـ انظر من هذه البحوث والدراسات التي تثبت الأوضاع السيئة لواقع العلاقات العامة، ما يلي:

ـ محمد محمد البادي: مشكلة السمعة السيئة للعلاقات العامة وكيفية علاجها، مجلة الإدارة، مجلد ٣١ عدد ٣ سنة ١٩٩٩ م، ص: ٣٧.

ـ ضرورة التنظيم النقابي للعلاقات العامة وأهميته، مجلة الإدارة، مجلد ٣١ العدد ٤ سنة ١٩٩٩، ص ٥٩.

ـ قضية الخلاف في العلاقات العامة: ظواهرها وعلاجها، مجلة الإدارة، مجلد ٣٣ العدد ٢ سنة ٢٠٠٠، ص ٤٨.

ـ نيفين سعفان: تأثير العلاقة بين الإدارة العليا وممارسى العلاقات العامة على أدائهم المهني، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإعلام بالزقازيق، سنة ٢٠١٢.

١٢ ـ انظر من هذه البحوث والدراسات التي حاولت إيجاد علاج لمشكلات العلاقات العامة، ما يلي:

ـ محمد محمد البادي: "الأسس العلمية لتطوير إدارة العلاقات العامة". المجلة العلمية للإدارة، المجلد ٢، العدد ٣، سنة ١٩٧٨ م. ص: ٥.

ـ مدخل إلى تطوير الاستشارة في العلاقات العامة، مجلة بحوث في الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبد العزيز، مجلد ٤ عام ١٤١١ هـ، ص ٩٧.

ـ الإطار التربوي لقضية الأخلاقيات المهنية في الاتصال الجماهيري، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، كلية الإعلام/ جامعة القاهرة، سنة ١٩٩٧، ص ٢٠٥.

- نحو مواجهة إيجابية مع مشكلة التقويم في العلاقات العامة، مجلة الإدارة، المجلد ٣١ العدد الأول ١٩٩٨، ص ٥٠.

13 – Robinson , E. Communication and public Relations. Columbia, Ohio: Merrill, 1966, PP. 36 - 40.

١٤ ـ السيد حنفي عوض: العلاقات العامة: الاتجاهات النظرية والمجالات التطبيقية، القاهرة: دار المعارف، سنة ١٩٨٣. ص ص: ١٩ ـ ٢١.

15 – Hart, N " A Basic International Qualification" In sam Black, Public Relations In The 1980's Oxford: Pergmon Press, 1980.P.53.

16- Walker, A." The Public Relations Literature, A Narrative of What's been Published By and about The Profession, 1922-1988.: Public Relations Quarterly, Summer, 1988. Pp 27-31.

17- Bernays, E " Do our Educational Facilities Meet our Needs " Public Relations Quarterly, Winter, 1980.P.18

18- birkhead, D. " Avoiding An Academic Fall : AHard Look At Public Relations, Prospects On Camps " . Public Relations Quarterly, Spring , 1981 .PP. 17-19.

19- Center, A. " State of The Art: Is The Pyramid Upside Down? " Public Relations Journal , July , 1980. PP . 20 - 22.

٢٠ ـ تنظر المواقع التالية:

- "http://www.nku.edu/turney/prcla55/sections/artscience.html/"

- "http://nichelvn.blogspt.com/2012/06/PublicRelations.html/

- "http://shonaliburke.com/2012/04/05/Publicrelations/Hsthash

٢١ ـ انظر المواقع السابقة.

المفهوم والمضمون في علم العلاقات العامة

موضوع البحث وأهميته(١)

يقوم مفهوم العلم على تلك المعرفة الجماعية المنظمة بالمجالات التي تتشعب إليها الكائنات الحية وعوالمها المحيطة بها، والتي تحكمها قوانين ونظريات متفق عليها بين المنتمين إلى كل مجال من هذه المجالات. وتستخدم هذه القوانين والنظريات في تفسير الظواهر التي تضمها هذه المجالات. كما تستخدم في التنبؤ بإمكانية حدوثها.

وتتصف المعرفة العلمية بعدد من الصفات المميزة لها. فهي تقوم على الملاحظة المنظمة للظواهر، التي يشترط فيها أن تكون قريبة التناول، وتتطلب اختبارات موضوعية للتحقق من صحتها، وتقبل الانتظام في أنظمة دقيقة تيسر التنبؤ بقضايا أخرى قريبة منها، ويشرط فيها الموضوعية، وتتصف نتائجها بالاعتماد المتبادل، حيث لا بد أن يستوعب كل باحث النتائج السابقة ليستطيع أن يضيف إليها. (٢)

وتتوزع العلوم على هذه المجالات من المعرفة الجماعية المنظمة، بحسب نوعية اهتمامات كل منها، ونوعية الظواهر التي تختص بها كل منها، والكيفية التي تستخدم بها مناهج البحث خلال تعامله مع الظواهر الخاصة به، بهدف تحقيق ذاته وتميزه وتطوره. وتأتي القوانين والنظريات الخاصة بكل علم كنتيجة طبيعية للصفات التي تتميز بها عن العلوم الأخرى.

والعلم لا يقترن بالتطبيقات فقط، ولكنه أوسع منها مفهومًا؛ حيث يشتمل أيضا على مجموعة من النتائج التي تتصف بالعمومية، وهي تقدم إجابات مؤكدة على تساؤلات تتصل بالظواهر التي يختص بها. وهي التي تسمى بالقوانين والنظريات. وهذه القوانين والنظريات تتسم بالثبات النسبي، وتقبل التعديل

والإضافة والتغيير. ويشترط أن تكون هناك علاقة منطقية بينها من ناحية، وبينها وبين التراث المتراكم في مجال تخصصها من ناحية أخرى، كما يشترط أن تقوم على فروض تتطلب تمحيصًا منظمًا لإثباتها أو نفيها، باستخدام المنهج العلمي الذي يميز كل علم ويمثل إطارًا فكريًا يحكم الباحثين المنتسبين إليه. هذا فيما يختص بمفهوم العلم ومواصفاته بصفة عامة.

أما في مجال العلاقات العامة، فقد وجدنا دراسات كثيرة تستخدم مصطلح العلم في مواجهة المفاهيم التي قامت عليها، والتي لا تزيد عن كونها توصيفًا لأساليب مهنية بالكيفية التي استفادت بها من التجارب العلمية ونتائج العلوم الاجتماعية، إلا أن هذا الاستخدام يعد تجاوزًا لمضمونها ومغالاة في وصفها، ولا ينطبق على مفهوم العلم بالمعاني التي حددناها.

ولعل أكبر دليل على ذلك هو تلك التفسيرات التي وضعتها هذه الدراسات لمصطلح العلم الذي استخدمته. ففي دراسة قام بها إدوارد روبنسون E. Robin-son اعترف بأن العلاقات العامة، كعلم اجتماعى، ليست إلا تطبيقا للعلوم الاجتماعية، عندما تمارس مهمتها في قياس اتجاهات الجماعات التي تهم منظمة معينة، وفي مساعدة الإدارة العليا على تحديد أهدافها في إطار التوازن بينها وبين أهداف الجماعات التي تهمها، وفي تخطيط برامج الاتصال التي تستهدف تحقيق الفهم العام والرضا العام.(٢)

وهناك فرق واضح بين أن تكون هناك علاقة تأثير متبادل بين العلوم الاجتماعية، وهذه ظاهرة طبيعية، وبين أن تقوم مهنة على هذه العلوم الاجتماعية، تأخذ منها ولا تعطيها، وتتأثر بها ولا تؤثر فيها. وتعتمد عليها اعتماد العاجز على القادر، واعتماد النباتات المتسلقة على الأشجار الباسقة.

إن العلوم الاجتماعية لها مجالاتها التطبيقية، وتتكامل فيها النظرية مع التطبيق، وتثريه وتواجه مشكلاته، وهذه ظاهرة طبيعية. أما أن تكون مهنة غريبة عنها وليس لها جانبها النظري وتعتمد بالكامل على الجوانب النظرية للعلوم الاجتماعية، فهذا وضع غير طبيعي.

ومن ثم، فإن استخدام مصطلح العلم في تعريفات بعض الدراسات التي قامت في مجال العلاقات العامة يعد وضعًا لا يقوم على أساس واقعي سليم من الفهم الصحيح لمفهوم العلم، بكل ما يعنيه من معانٍ وأبعاد وعلاقات. وهذه هي المشكلة التي تواجه العلاقات العامة كمهنة متخصصة أو مجال تطبيقى يفتقد جانبه النظري المتخصص والمتميز والمستقل.

ولقد كرس هذا الوضع وزاد من عمق المشكلة الناتجة عنه ذلك الاعتماد الطويل للعلاقات العامة على العلوم الاجتماعية ونتائجها، إلى جانب تطبيقاتها العشوائية في كثير من المنظمات؛ مما أدى إلى طمس الحدود الفاصلة بين العلاقات العامة والعلوم الاجتماعية وتطبيقاتها العملية، وإلى جعل مفاهيم العلاقات العامة تختلط اختلاطًا مريكًا. وكان هذا الوضع أحد الأسباب القوية التي حالت دون وصولها إلى مفهوم واضح ومحدد ودقيق، ويتفق عليه الممارسون والأكاديميون.

ولعل الخلط في انتماءاتها العلمية داخل الجامعات التي تدرسها كمقررات علمية يعد دليلاً واضحًا على هذه الاستنتاجات التي انتهينا إليها. فهذه الجامعات قد تدرسها من داخل أقسام الصحافة أو الإعلان أو الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو اللفظي أو الإدارة، وإدارة الأعمال أو التسويق. فما انتماؤها الحقيقى؟ وهل هي جزء من هذه التخصصات جميعها أم أن لها كيانها المستقل؟! أسئلة كثيرة لم يجب عليها أحد حتى الآن، بدليل استمرارية هذه الانتماءات من دون تغيير طوال سنوات طويلة حتى الآن.

ثم إن انتماءاتها داخل المنظمات المعاصرة دليل آخر. فطالما حرمتها الإدارة العليا في هذه المنظمات من مكانة مناسبة تستطيع منها أن تلعب دورًا يتناسب مع أهميتها، ولطالما خلطت بينها وبين الإعلان والتسويق والعلاقات الإنسانية وغيرها، بل إنها لجأت خلال السنوات الأخيرة إلى مفاهيم جديدة لاستخدامات جديدة، ليست في الحقيقة إلا جزءًا من مفهوم العلاقات العامة.

ولقد قامت محاولات علمية محدودة في مضمونها وعمقها وأبعادها لمواجهة هذه المشكلة وإيجاد حلول لها. وكان من الطبيعي أن تنطلق كل هذه المحاولات من

زاوية واحدة، هي محاولة إيجاد مجال متخصص تنفرد به العلاقات العامة وتتميز به وتستقل به، ويكون أساساً لقيام المعرفة العلمية النظرية المنظمة التي تمثل مفهوم العلم النظري وتدعم جانبها التطبيقي المتمثل فيها كمهنة متخصصة، غير أنه يؤخذ عليها جميعاً أنها وقفت عند حدود هذا الهدف، ولم تتجاوزه إلى وضع قواعد وأسس يقوم عليها هذا المفهوم الصحيح لعلم العلاقات العامة.

بل إننا قمنا بمحاولتين من هذه المحاولات، قاصدين تحقيق الغاية نفسها. وبعد مرور وقت على متابعة نتائج الدراسات العلمية في مجالات الاتصال بصفة عامة، والاتصال المؤسسي بصفة خاصة، تبين أنه قد يحدث التباس حول نتائج هاتين المحاولتين. وقد يكون هذا الالتباس شكلياً بأكثر منه موضوعياً، ولكنه قد يؤدي إلى ضعف الرؤية أمام الباحثين الذين عليهم أن يواصلوا السير في الطريق نفسه، للوصول بالغاية التي حققتها هذه المحاولات الأولى إلى كل أبعادها.

ولما كانت المحاولتان اللتان قمنا بهما يعدان من الناحية العلمية أكثر وضوحاً في نتائجهما من المحاولات الأخرى السابقة عليهما، بل إن هذه المحاولات السابقة علينا تعد محدودة للغاية، فإنه يكون من المهم والضروري القيام بمحاولة علمية جديدة تستهدف تأصيل مفهوم العلم في العلاقات العامة؛ من أجل إزالة الالتباس الذي قد يحدث في مواجهة المحاولتين السابقتين لنا، ولوضع نقطة بداية أكثر قوة ووضوحاً للدراسات التالية.

تحديد مشكلة البحث

إن قيام علم العلاقات العامة داخل إطار المفاهيم الصحيحة للعلم بكل مواصفاتها وأسسها وأركانها، وبالدرجة التي توفر لهذا العلم استقلاله وتميزه وعلاقته الصحيحة بالعلوم الاجتماعية الأخرى ـ يعد هدفاً أساسياً لأسباب كثيرة.

فقيام هذا العلم يعني وضوح المضمون الذي تقوم عليه نتائج علمية ومقررات دراسية لها تميزها. وبالتالي، يكون لها القدرة على حسم مشكلة انتماء العلاقات العامة داخل الجامعات، كعلم له كيانه ومجاله واستقلاله وتميزه.

وقيام هذا العلم أيضًا يعني علاقة صحيحة تقوم على التأثير المتبادل بين العلاقات العامة كعلم اجتماعى، والعلوم الاجتماعية الأخرى، فتعطي بقدر ما تأخذ، وتؤثر بقدر ما تتأثر. وتصبح بذلك علمًا اجتماعيًا له قوامه الواضح والمحدد.

وقيام هذا العلم كذلك يوفر للعلاقات العامة جانبها النظري متكاملاً مع جانبها التطبيقي؛ ليحل مشكلاتها ويثريها، ويعطيها كيانًا متفاعلاً ومثمرًا، شأنها في ذلك شأن العلوم التطبيقية الأخرى، كالطب والهندسة والقانون. بل إن هذا الكيان المتكامل يوفر لها وضوحًا كافيًا في مواجهة الإدارة العليا بالمنظمات المعاصرة؛ فتحسن تطبيقها.

لكننا في مواجهة المحاولات العلمية المحدودة التي حاولت وضع بداية للوصول إلى هذه الغاية، وفي مواجهة المحاولتين اللتين قمنا بهما لنضع لبنة فوق المحاولات السابقة، ولكن نتائج الدراسات العلمية في مجالات الاتصال جاءت لتضع أمامهما شيئًا من اللبس والغموض، حتى ولو كان شكليًا بأكثر منه موضوعيًا، نجد أنفسنا في مواجهة مشكلة علمية مهمة.

ونستطيع هنا أن نحدد هذه المشكلة على شكل تساؤل، نسعى إلى وضع إجابة واضحة ومحددة عليه، وهو: كيف يمكن تأصيل مفهوم موحد وواضح لعلم مستقل ومتميز للعلاقات العامة، ويقوم عليه كيان قادر وفعَّال، وتتشكل به قاعدة لعلم اجتماعي تطبيقي له تفرده بين العلوم الاجتماعية الأخرى، وله قدرته على تحديد انتماءاته العلمية والتطبيقية الصحيحة؟

إن الإجابة على هذا التساؤل لا تستهدف الوصول إلى قيام علم العلاقات العامة بكل أسسه وأركانه، فهذه لا تحدث إلا نتيجة لجهود عديدة ومكثفة لباحثين كثيرين، ولكنها تستهدف وضوح المجال المتخصص والمتميز لهذا العلم، داخل إطار نظرة موحدة إلى مفهومه المستمد من هذا المجال المتخصص الواضح والمتميز، وبكل ما يعنيه هذا الوضوح والتحديد من وضوح العلاقات وتحديدها، وليشكل بهذا كله البداية الحقيقية لهذا العلم.

منهج البحث وخطواته

ينتمي هذا البحث إلى الدراسات الوصفية. ويعتمد على منهج التحليل المقارن، لتحقيق الغاية التي يسعى إليها، حيث يحتاج إلى الملاحظة والمقارنة والاستنتاج والاستشهاد بدراسات علمية متخصصة، ليصل بالنتائج الحالية إلى أبعاد أكبر تتحقق بها الإجابة المستهدفة هنا على التساؤل الذي تقوم عليه مشكلة هذا البحث. وبناء على ذلك، نستطيع أن نحدد الخطوات التي تصل بنا في مجموعها الى الإجابة المستهدفة هنا، فيما يأتي:

أولاً - اتجاهات الدراسات العلمية الحالية نحو علم العلاقات العامة.

ثانياً - المحاولة الأولى التي قمنا بها لتحديد مفهوم العلم في العلاقات العامة.

ثالثاً - المحاولة الثانية لنا نحو تحديد مفهوم العلم في العلاقات العامة.

رابعاً - المدخل الى تأصيل مفهوم العلم في العلاقات العامة.

خامساً - الخطوات التي تؤدي الى تأصيل مفهوم العلم في العلاقات العامة.

سادساً - المنطلقات التي تحكم التطبيق.

سابعاً - الخلاصة والتوصيات.

من الواضح هنا أننا بدأنا من حيث انتهينا وانتهى غيرنا؛ لكي نبني مدخلاً إلى نظرة موحدة نحو تأصيل مفهوم العلم في العلاقات العامة، ثم إلى الخطوات التي تتحدد بها هذه النظرة الموحدة، وهذا التتابع والتكامل يؤدي بنا إلى الإجابة المستهدفة هنا.

أولاً - اتجاهات الدراسات العلمية الحالية نحو علم العلاقات العامة

تهدف هذه الخطوة إلى بيان ما إذا كان مفهوم العلم واضحًا وناضجًا في دراسات العلاقات العامة الحالية، أم لا؛ لأنه إذا كنا نبحث عن تأصيل مفهوم العلم في العلاقات العامة، فإنه لا بد أن يكون موقفنا واضحًا من تلك الدراسات التي استخدمت مصطلح العلم، حتى تكون غايتنا واضحة كذلك.

ولكي نصل إلى ما نستهدفه هنا، ينبغي أن نعرض مفاهيم العلم التي استخدمتها هذه الدراسات وأن نعرض لما تقصده بها، ونقارن بينها وبين المفاهيم الصحيحة التي تستخدمها العلوم الأخرى التي اكتسبت رسوخًا ونضجًا، وعلى ضوء هذا التحليل يتضح هدفنا، وخاصة أن هناك من يرى مضمون هذه الدراسات علمًا بالمعنى الصحيح.

وإذا عدنا إلى البداية التاريخية لتدريس العلاقات العامة بالجامعات، وجدنا الجذور التي تمتد إليها الدراسات الحالية في فهمها لما يعنيه علم العلاقات العامة، ففي سنة ١٩٢٢ بدأت جامعة نيويورك الأمريكية تدريس أول مقرر في العلاقات العامة. وعهدت بتدريسه إلى إدوارد بيرنز E. BERNAYS وكان وقتها مستشارًا للعلاقات العامة. وظل يدرس هذا المقرر ثلاثين عامًا.

ولقد أصدر إدوارد بيرنز E. BERNAYS في بداية عمله بالجامعة أول كتاب في العلاقات العامة بعنوان Crystallizing Public Opinion. وقد خلا مسمى الكتاب من مصطلح العلاقات العامة؛ لأن هذا المصطلح لم يكن شائعًا بدرجة كبيرة في تلك الأيام. وقد تناول هذا الكتاب مبادئ الممارسة المهنية وأخلاقياتها وكيفية تعاملها مع الرأي العام.

وهذه الحقيقة التاريخية تؤكد أن أول من عمل بتدريس العلاقات العامة كان مهنيًا وأول من وضع كتابًا في العلاقات العامة كان مهنيًا أيضًا، ومضمون الكتاب ذاته كان مهنيًا، كذلك. وهذا يعني أن أساسيات التراث العلمي الحالي للعلاقات العامة ذات طبيعة مهنية. كما أنه يعني أن كل من سار على الدرب بعد ذلك، كان اتجاههم مهنيًا، حتى لو أطلقوا على هذا التراث المهني مصطلح علم العلاقات العامة.

ولكي نؤكد هذا الاستنتاج، نستطيع أن نقارن هنا بين تعريفين للعلاقات العامة: أحدهما استعمل مصطلح العلم، والآخر نظر إليها نظرة وظيفية مهنية لكي نرى مدى انعكاس مصطلح العلم على إحداث فروق بين التعريفين.

ففي دراسة قام بها روبرت ريلاي R. RELLY جاء في تعريفه للعلاقات العامة أن ممارستها فن وعلم اجتماعي يتصل بتحليل الاتجاهات والتنبؤ بنتائجها وتقديم المشورة للإدارة العليا، وتطبيق برامج اتصال مخططة تستهدف خدمة المصالح الأساسية للمنظمات والجماعات التي تهمها.(٥)

وفي دراسة أخرى قام بها فراسر سايتل F. SEITEL قدم تعريفًا مهنيًا لها، قال فيه: إنه وظيفة الإدارة التي تقيم بها اتجاهات الجماهير، والتي تقدم بها السياسات والإجراءات التي تقوم بها داخل إطار المصلحة العامة بين منظماتها وجماهيرها، والتي تنفذ بها برامج للاتصال تستهدف تحقيق الفهم والرضا بين الجماهير.(٦)

وبالمقارنة بين التعريفين لا نجد خلافًا كبيرًا بينهما، ولا نرى أي أثر لاستخدام العلم الاجتماعي في وصف العلاقات العامة، وأنهما يتحدثان عن الممارسة المهنية لها، أي على الجانب التطبيقي ، وأن كل ما يعرف بالتراث العلمي لها ليس إلا توصيفًا لممارستها المهنية. وهذا يعني أن تلك الدراسات التي استخدمت مصطلح العلم لم تكن تقصد مفهومًا سليمًا لمعرفة علمية منظمة ومتخصصة وتشكل جانبًا نظريًا لعلم تطبيقي.

وهناك فرق شاسع بين أن تمارس العلاقات العامة بطريقة علمية منظمة وبعيدة عن العشوائية والاجتهادات الذاتية وبين أن يكون لها جانبها النظري الذي يشتمل على النظريات والقوانين التي تصف الظواهر وحركتها وتثري جانبها التطبيقي وتتكامل معه، ومن الواضح أن العلاقات العامة تعيش منذ نشأتها في إطار الحالة الأولى فقط ولم تعرف بعد مضمون الحالة الثانية.

ولقد اعترفت المحاولات العلمية التي قمنا بها وقام بها غيرنا بهذا الفرق الشاسع بين الحالتين، ولئن كانت هذه المحاولات وقفت عند حدود هذا الاعتراف، وحاولت أن تضع بعض معالم الجانب النظري بتحديد مجاله المتخصص والمتميز، فإنها لم تتقدم خطوة واحدة أخرى على هذا الطريق الصحيح الذي لا يزال في حاجة إلى جهود مضنية.

ولعل أول دعوة إلى علم العلاقات العامة بمفهومه الصحيح شكلاً ومضمونًا رغم إنها لم تستخدم مصطلح العلم كما فعلت بعض الدراسات السابقة عليها والتالية لها، هي تلك الدعوة التي جاءت في الدراسة التي قدمها نورمان هارت N. HART إلى المؤتمر الدولي الثامن للعلاقات العامة الذي عقد سنة ١٩٧٩م؛ حيث دعا إلى تأكيد الجانبين العلمي والتطبيقي للعلاقات العامة، والربط بينهما بطريقة صحيحة ومنع الخلط بين الممارسة المهنية ومضمونها العلمي. واقترح نورمان هارت N. Hart في دراسته أن يقوم الجانب العلمي على المفاهيم والنظريات والقوانين، وأن يقوم جانبها المهني على تطبيق هذه المفاهيم والنظريات والقوانين خلال الممارسة العملية لها.(٧)

ويؤخذ على هذه المحاولة أنها لم تخرج بمفهومها عن الإطار الدراسي الأكاديمي ولم تتقدم خطوة أخرى لتضع تصورًا للكيفية التي يمكن بها تحقيق دعوتها ولم تأت بعدها محاولات علمية أخرى فيما نعلم؛ لكي تكمل الطريق إلى هذه الغاية أو حتى لتضع خطوة أخرى على هذا الطريق. وبقيت هذه الدعوة حبيسة الجدران التي انطلقت داخلها وبدون أن تتجاوزها إلى ما وراءها في أي من المجتمعات الأوربية أو الأمريكية.

ثانيًا ـ المحاولة الأولى لنا لتحديد مفهوم العلم في العلاقات العامة

كانت الدعوة التي أطلقها نورمان هارت N.Hart بداية لهذه المحاولة التي قمنا بها سنة ١٩٨٥. لكن غموض الدعوة من ناحية ثانية أفقدنا البوصلة التي تشير إلى كيفية تحقيق غايتها. ولم نجد أمامنا إلا تراثًا مهنيًا إلى جانب ما هو معروف في العلوم الأخرى من مفاهيم وأركان أساسية. وكان هذا القليل الذي بين أيدينا هو الذي شكل المصادر الأساسية التي اعتمدنا عليها.(٨)

وبالعودة إلى التراث المهني للعلاقات العامة؛ لنحاول تحديد المجال المتخصص لجانبها العلمي النظري بالكيفية التي تجعل منه علما مميزا ومنفردا بين العلوم الاجتماعية التي ينتمي إليها، تبين أن هناك اتجاهين أساسيين تسير عليهما الدراسات الحالية، وهو ما أجمله سام بلاك S.Blak في دراسة له بقوله: إن ممارسة العلاقات العامة ينبغي أن تكون جزءًا مكملاً للإدارة، وليست فقط أداة في يدها.(٩)

وهـذان الاتجاهـان ينتمـيـان معًـا إلى المفهوم المهني للعلاقات العـامـة. لكن آخرهما وأقدمهما ينظر إليها نظرة وظيفية، وبه تكون العلاقات العامة أداة في يد الإدارة العليا. أما أولهما فإنه ينظر إليها نظرة اجتماعية وبه تكون جزءا مكملاً للإدارة العليا. ويمثل الاتجاه الثانى ما هو كائن وواقع بالفعل في تطبيقات العلاقات العامة. بينما يمثل الاتجاه الأول ما ينبغي أن تكون عليه. فالاتجاه الأول تطوير للاتجاه الثانى، ولكنهما يعبران عن المفهوم المهني لها.

والعلاقات العامة من زاويتها الوظيفية تنظر إلى نفسها على أنها خدمة تؤدى إلى كل منظمة في مواجهة الجماعات المرتبطة بها داخليًا وخارجيًا؛ ومن ثم فهي تتجه بالاتصال إلى التأثير على هذه الجماعات لخدمة المصالح الخاصة بالمنظمة.

وجوهر هذه الزاوية الوظيفية يقوم على أنها تتعامل مع ديناميـة كل جماعة من الجماعات التي تهم المنظمة، كمؤثر خارجي على الاتجاهات الفردية لأعضائها، محاولةً بهذا التأثير الذي تمارسه من خارج كل جماعة أن تتجه ديناميتها وجهة تخدم المصالح الخاصة للمنظمة، والمنظمة هنا ليست طرفًا متساويًا مع كل جماعة من الجماعات المرتبطة بها كطرف مقابل. والتأثير هنا ليس متبادلاً بين الطرفين وإنما هو تأثير هابط من أعلى إلى أسفل؛ ولذلك تستخدم العلاقات العامة فنون الإقناع لإحداث هذا التأثير على الجماعة أو الجماعات المستهدفة.

وأما من الزاوية الاجتماعية فإن العلاقات العامة تتعامل مع المنظمات المعاصرة والجماعات المرتبطة بها تعاملاً متوازنًا، على أساس أنها تطبيق لفلسفة اجتماعية تقوم على المسئولية الاجتماعية لهذه المنظمات، وتنطلق من دائرة المصالح المشتركة بينها وبين الجماعات المرتبطة بها، ودور العلاقات العامة هو تحقيق المناخ الملائم بين الطرفين لتحقيق مصالحهما المشتركة.

ولذلك، تتعامل العلاقات العامة، من هذه الزاوية الاجتماعية مع الإدارة العليا كجماعة تمثل طرفًا مقابلاً لكل جماعة أخرى ترتبط مع المنظمة بمصلحة أو أكثر. والتعامل مع دينامية هذه الجماعات يتم من داخل كل منها؛ لأن العلاقات

العامة تحاول بالاتصال هنا أن تؤثر على العوامل النفسية والاجتماعية المشكلة لدينامية كل جماعة، إلى جانب ما يمكن أن تقوم به كمؤثر خارجي عنها، ولذلك فهي تعتمد على فنون الاقتناع المشترك.

ومن الواضح هنا أن كلتا الزاويتين تقوم على دينامية الجماعات؛ لأن دينامية الجماعات كمصطلح علمى، تستخدم في اتجاهين: أحدهما يتصل بدينامية الجماعة الواحدة أي بحركة التفاعل الهادف داخلها، والآخر يتصل بالعلاقات المتبادلة بين الجماعات الإنسانية، أي بحركة التفاعل الهادف بين هذه الجماعات، بكل أشكالها وأبعادها.

ولقد استطاعت دراسة أخرى قمنا بها أن تقرب ما بين المفهومين الوظيفي والاجتماعي للعلاقات العامة، بحيث تجعل منهما أساسًا مشتركًا لقيام المجال المتخصص والمميز لعلم العلاقات العامة، كما تصورناه في تلك الفترة أي في سنة ١٩٨٥. (١٠)

فقد تبين أن النظام البنائي لكل مجتمع يقوم على عناصر متتالية ومتداخلة ومتكاملة. فالمجتمع يعد جماعة واحدة يمكن أن يطلق عليها الجماعة الأكثر تعقيدًا، ومنها تتفرع جماعات معقدة يطلق عليها المنظمات التي تنظم أوجه الحياة الاجتماعية المشتركة كلها. وكل جماعة معقدة تتفرع إلى جماعات مركبة، تضم نوعيات من الجماعات البسيطة، وكل جماعة بسيطة تتكون من عدد من الأفراد. وكل جماعة مركبة تتكون من عدد من الجماعات البسيطة. وكل جماعة معقدة تتكون من عدد من الجماعات المركبة. وكل جماعة أكثر تعقيدًا تتكون من عدد الجماعات المعقدة. وأساس قيام هذه الجماعات جميعها هو المصالح المشتركة لأعضائها.

وبهذه الكيفية تبدو صفات التوالي والتداخل والتكامل ضرورة حتمية؛ لكي تعطي لكل جماعة مضمونها وتعطي للجماعات كلها قدرتها على إقامة نظام بنائي محكم، سواء لكل منظمة أم لكل مجتمع. وبهذا الوضع يصبح مفهوم دينامية الجماعات بجانبيها، سواء داخل كل جماعة أم بين الجماعات التي تتشكل

منها منظمة معينة أو مجتمعًا معينًا ـ أكثر وضوحًا، وأكثر قدرة على الجمع بين المفهومين الوظيفي والاجتماعي للعلاقات العامة؛ وبالتالي يصبح هذا التصور مدخلاً سليمًا إلى قيام علم العلاقات العامة، الذي عرفناه كما يلي:

علم العلاقات العامة هو الدراسة العلمية لدينامية الجماعات المعقدة داخل البيئات المنظمة لها. ومعروف أن الجماعات المعقدة هي المنظمات المعاصرة، وأن البيئات المنظمة لها هي بيئة العمل داخلها والبيئة الاجتماعية حولها.

وعلم العلاقات العامة بهذا التعريف لا يقوم على الاتصال، وإنما يقوم على تحليل دينامية الجماعات المعقدة بكل ما يتفاعل داخل هذه الجماعات المشكلة لكل منها والجماعات التي تتعامل معها إلى جانب كل ما يؤدي إلى تفاعل العلاقات بينها من عوامل نفسية واجتماعية بالغة التعقيد. وهذا يعني أن الجانب النظري من علم العلاقات العامة يهتم بتحليل حركة التفاعل الهادف وما يشكلها داخل هذه الجماعات وبينها، بينما يهتم الجانب التطبيقي أو المهني بالاتصال وفنونه وما يستهدفه من إقناع واقتناع يحرك به هذه الدينامية إلى وجهة مقصودة وغايات محددة. ويكون الجانب النظري هنا أوسع مفهومًا، ويكون هو القاعدة التي يقوم عليها التطبيق ويكون التكامل بين النظرية والتطبيق واضحًا والتفاعل بينهما مثمرًا وفعالاً، ويصبح للعلاقات العامة بهذا التكامل والتفاعل مفهومها كعلم اجتماعى تطبيقى له مجاله المتخصص وله تميزه واستقلاله وقدرته على أن يتفاعل بإيجابية مع العلوم الاجتماعية الأخرى، ولقد أقمنا على هذه النتيجة تصورًا كاملاً حول الكيفية التي يمكن أن يَحدث بها تكامل منهجى بين وحدة الفكر وشموله ومنهجه في مواجهة الظواهر التي يواجهها هذا العلم لتصبح إطارا لحركة الباحثين.

ثالثًا ـ المحاولة الثانية لتحديد مفهوم العلم في العلاقات العامة

تأتي دوافع هذه المحاولة الثانية لنا متمثلة في نتائج بعض الدراسات التي جعلت الطريق إلى وضع مفهوم للعلم في العلاقات العامة أكثر وضوحًا. وكان علينا أن نستثمر هذه النتائج في محاولة أخرى، لتحقيق الغاية نفسها بأسلوب

أكثر توافقًا مع ما توصلنا إليه وتوصل إليه غيرنا فى مجالات تشترك فيها العلاقات العامة مع علوم اتصالية أخرى.

فلقد أصبح واضحًا أمام الباحثين أن المعرفة العلمية في مجال الاتصال مبعثرة على مجالات علمية كثيرة، كالأنثروبولوجيا والإدارة والهندسة واللغة والفلسفة وعلم النفس وعلم الاجتماع والفسيولوجيا وغيرها، وأن هناك آثارًا سلبية تعوق تكامل الرؤية وشمولها لظاهرة أساسية في المجتمع الإنساني وهي ظاهرة الاتصال التي تحرك كل العمليات والعلاقات والنظم الاجتماعية، وتقوم عليها مهن ومنظمات اتصالية متخصصة لها دورها الحيوي لكل الأفراد والجماعات. كما أصبح واضحًا لهؤلاء الباحثين عجز هذه العلوم عن متابعة إفرازات هذه الظاهرة وتطور أساليبها ووسائلها بكل ما تعنيه من انعكاسات على الحياة الاجتماعية للإنسان، ونتجت عن هذه الملاحظات جميعها محاولات علمية أجنبية لبلورة مجال متخصص واحد لهذه الظاهرة، ويقوم عليه علم متخصص واحد.

وقد اتجهت بعض هذه المحاولات العلمية إلى إثبات إمكانية قيام علم عام للاتصال، بهدف توفير صفتي الشمول والعمق للنتائج التي انتهت إليها العلوم الاجتماعية والنفسية والطبيعية التي اهتمت بظاهرة الاتصال من زوايا عديدة، بحسب طبيعة اهتمام كل منها. ويمكن أن نصف هذا الاتجاه بأنه اتجاه نظري عام. ومن أهم تلك الدراسات التي أخذت به تلك الدراسة التي قام بها أوبراي فيشر Aubrey Fisher، حيث ركز على إمكانية قيام علم الاتصال العام كعلم اجتماعى بدون أن يشير إلى ضرورة تفريعه، وإن كان قد تحفظ في مواجهة النتائج التي وصل إليها؛ بسبب وجود بعض المسائل التي لا تزال تعوق هذه الغاية.(١١)

واتجهت دراسات أخرى إلى إثبات إمكانية قيام علم الاتصال العام مع إمكانية تفريعه إلى علوم أخرى فرعية، تتوافق مع الطبيعة الخاصة لظاهرة الاتصال واستخداماتها في المجتمعات المعاصرة. وعلى الرغم من أن هذا الاتجاه يمثل خطوة متقدمة على الاتجاه الأول فإنه لم يوضح الكيفية التي يمكن بها تحقيق

غايته، ويمكن أن نصف هذا الاتجاه بأنه نظري متخصص. ومن أهم تلك الدراسات التي أخذت بهذا الاتجاه الدراسة التي قام بها روبرت ساندرز R.Sanders والتي قال فيها: "إنه إذا كان قيام علم الاتصال العام يمثل ضرورة لها مغزاها، فإن تفريعه إلى علوم فرعية لا يقل أهمية لأسباب اجتماعية".(١٢)

ورغم أن هذين الاتجاهين اتسما بالعمومية ولم يتقدم أي منهما خطوة نحو توضيح الكيفية التي يمكن بها تحقيق الغاية، فإنهما أثارا كثيرًا من التساؤلات حول العلاقة بين الاتصال كظاهرة عامة والعلاقات العامة كمهنة تقوم عليها؟ وهل يمكن أن يترتب على هذه العلاقة تأثير على ما انتهينا إليه في محاولتنا الأولى حول تعريف علم العلاقات العامة، على أساس التراث المهني وحده، ومن دون نظر إلى هذه العلاقة؟

ولقد قمنا بدراسة علمية لإثبات طبيعة العلاقة بين العلاقات العامة، كممارسة مهنية تقوم على الاتصال، والاتصال كظاهرة اجتماعية لها استخداماتها في المنظمات المعاصرة داخل إطار ما يسمى بالاتصال المؤسسي، وهو أحد الأشكال التطبيقية الرئيسة لظاهرة الاتصال. وانتهت هذه الدراسة إلى أنه إذا كانت العلاقات العامة نشاطًا اتصاليًا إقناعيًا يستهدف تحقيق الثقة والسمعة الطيبة في كل منظمة، ويستهدف تكوين مناخ نفسي واجتماعي ملائم بين المنظمة والجماعات المرتبطة بها من خلال إقناعها بأن المنظمة فرد اعتباري يسعى إلى تحقيق مصالحها بقدر سعيه إلى تحقيق مصالحه، فإن العلاقات العامة بهذا المفهوم المهني، تمارس نشاطها من خلال النظام الاتصالي للمنظمة كلها داخل إطار أهدافها الخاصة؛ ولذلك فهي جزء أساسي من هذا النظام الاتصالي وفرع من فروعه، وإن كانت لها طبيعتها الخاصة وأغراضها الخاصة.(١٣)

وبالتالي اتجهت محاولتنا الثانية إلى إيجاد علاقة بين الاتصال كظاهرة اجتماعية عامة يمكن أن يقوم عليها علم عام وبين الاستخدامات أو الأشكال التطبيقية الرئيسة والفرعية التي يمكن أن يستقل كل منها بفرع من هذا العلم

المهم، على أساس وحدة فكرية تجمع بينها من ناحية، وتميز بينها من ناحية أخرى على أساس الطبيعة الخاصة لكل علم فرعي منها.(١٤)

وتبين أن هذه الوحدة الفكرية التي تستطيع أن توفر هذه الصفات الأساسية تكمن في الطبيعة المشتركة بين الاتصال وأشكاله المتخصصة، فهي جميعها تقوم على عمليات متبادلة بين جماعات معينة لإنتاج المعاني واستهلاكها لتحقيق غايات محددة، باستخدام وسائل معينة داخل أُطُر ومواقف معينة.

ولقد أقمنا على هذه الوحدة الفكرية تعريفات محددة للمجالات المتخصصة لكل من الاتصال كعلم عام وأشكاله التطبيقية الرئيسة كعلوم فرعية، وهي الاتصال الجماهيري وما يتفرع عنه من صحافة وإذاعة وسينما، والاتصال الشخصي وما يتفرع عنه من استخدامات اجتماعية يومية في الجماعات الصغيرة والكبيرة، والاتصال المؤسسي وما يتفرع عنه من استخدامات تنظيمية إدارية وتسويقية وعلاقات عامة. ولكننا لم نتطرق إلى تفصيل التعريفات الخاصة بالعلوم الأكثر تفريعًا، على أساس أن هذه الغاية يمكن أن يقوم بها الباحثون المتخصصون في كل علم فرعي منها.

وعلى هذا الأساس، كان تعريفنا للاتصال المؤسسي أنه العلم الذي يدرس العمليات المتبادلة بين جماعات معينة لإنتاج المعاني واستهلاكها؛ لتحقيق غايات تنظيمية معينة من خلال وسائل شخصية وجماهيرية داخل أُطُر موقفية واجتماعية.

وإذا كنا نتناول في هذه المحاولة الثانية تعريف العلوم الأكثر تفريعًا من علم الاتصال المؤسسي، والعلاقات العامة أحدها، إلا أن وجود تعريف لعلم العلاقات العامة انتهت إليه محاولتنا الأولى، وهو تعريف يبدو من ظاهره أنه لا يتوافق ما انتهينا إليه في تعريفنا لعلم الاتصال المؤسسي، خلق وضعًا غامضًا في مواجهة ما نحرص عليه من ضرورة قيام علم للعلاقات العامة على أساس من التخصص والانفراد والاستقلالية والتميز، وكان هذا الوضع الغامض أساسًا لقيام مشكلة هذا البحث الذي بين أيدينا الآن، بكل ما تقوم عليه من تساؤلات، نحاول أن نصل

من خلال الإجابة عليها إلى إزاحة هذا الغموض، ووضع علم العلاقات العامة على بداية طريق أكثر وضوحًا وأكثر تحديدًا للعلاقة بينه وبين العلوم التي ينتمي إليها.

رابعاً ـ المدخل إلى تأصيل مفهوم العلم في العلاقات العامة

لقد تبين أننا انتهينا إلى تعريفين، كل منهما امتداد لمحاولات علمية محدودة وغامضة، سواء في مجال الاتصال بصفة عامة أو في مجال العلاقات العامة بصفة خاصة. وتبين أن كلا التعريفين انطلق من زاوية تختلف عن الزاوية التي انطلق منها الآخر، وتبين أيضًا أن كليهما يبدو مختلفًا عن الآخر. فالأول عبر عن العلاقات العامة وحدها بناء على تراث مهني متراكم، ولم ينظر إلى العلاقة بينها وبين ما تنتمي إليه من علوم الاتصال الأخرى. والثاني عبر عن الاتصال المؤسسي وانتمائه إلى ما هو أعلى منه، ولكنه لم ينظر إلى ما يتفرع عنه، وخاصة فيما يتصل بالعلاقات العامة.

وبدا كل تعريف وكأنه يقف على شاطئ بعيد عن الشاطئ الذي يقف عليه الآخر. ومن هنا كان لا بد أن نضع مدخلاً يؤصل العلاقة بينهما بكل ما يترتب على ذلك من تغييرات تحتمها أصالة المفاهيم في العلوم الراسخة.

وبعد دراسة كلتا المحاولتين اللتين أنتجتا هذين التعريفين، بكل ظروفهما وطبيعتهما ومعانيهما، انتهيناإلى أن المدخل إلى تأصيل مفهوم العلم في العلاقات العامة ينبغي أن يقوم على عدد من الأسس التي تؤدي إلى خطوات متتابعة ومتكاملة، تتحقق بها الغاية التي نستهدفها هنا. ويمكن إجمال هذه الأسس فيما يلي:

١ ـ أن تكون العلاقة البنائية الوظيفية واضحة تمامًا بين الاتصال كعلم عام، والاتصال المؤسسي كعلم فرعي، والعلاقات العامة كعلم أكثر تفريعًا. وبهذه العلاقة يصبح مفهوم العلم في العلاقات العامة امتدادًا طبيعيًا لجهود الدراسات الأجنبية واستكمالاً لها. وبالتالي تكون لمحاولتنا هنا جذور علمية توفر لها الأصالة والعمق. وهما صفتان لازمتان لأي علم متخصص ينتمي إلى حقول المعرفة العلمية.

٢ ـ أن تقوم هذه العلاقة البنائية الوظيفية على الوحدة الفكرية نفسها التي قامت عليها العلاقة نفسها بين الاتصال وعلومه الفرعية بصفة عامة. وهذه الوحدة الفكرية تؤكد قوة الانتماء بين العلاقات العامة كعلم اتصالى، والعلوم الاتصالية الأخرى. كما تؤكد على الطبيعة المشتركة بين الاتصال وأشكاله المتخصصة، حيث تقوم جميعها عمليات متبادلة بين جماعات معينة لإنتاج المعاني واستهلاكها لتحقيق غايات معينة، باستخدام وسائل معينة، داخل أُطُر ومواقف معينة. ثم تأتي الطبيعة المميزة لكل منها لكي تفرق بينها.

٣ ـ أن تكون الطبيعة المميزة لكل فرع من فروع علم الاتصال المؤسسي، سواء في المضمون أو الاستخدامات أو الغايات أساسًا لهذا التفريع.

٤ ـ أن تكون التغييرات التي تحدث للمحاولات السابقة محدودة بحدود الحاجة إليها؛ لأن هذه المحاولات جميعها تمثل تراثا علميا يبني عليه ولا يهدم، ليبني غيره، بمعنى أن تكون محاولتنا هنا إضافة أصيلة لها ما يبررها.

إن هذا المدخل، بهذه الأسس التي يقوم عليها، يمثل إطارًا يحكم الحركة نحو تأصيل مفهوم العلم في العلاقات العامة، بكل ما تعنيه هذه الحركة من خطوات متتالية ومتكاملة، تشكل معًا صورة شاملة وواضحة ومحددة لمفهوم هذا العلم وعلاقاته.

خامساً ـ الخطوات التي تؤدي إلى تأصيل مفهوم العلم في العلاقات العامة

نستطيع هنا أن نقسم هذه الخطوات داخل إطار الحدود التي رسمها المدخل إلى تأصيل مفهوم العلم في العلاقات العامة، ـ ثلاثة أقسام: أولها يضم عدداً من الخطوات التمهيدية المبنية على نتائج مسلم بها. وثانيها، يضم عدداً من الخطوات الأساسية التي تقوم على استنتاجات مبنية على ما تعنيه الخطوات التمهيدية ونتائجها المسلم بها. وثالثها يضم عدداً من الخطوات المقارنة بين النتائج التي انتيهنا إليها في القسمين السابقين، وتستهدف هذه المقارنة توضيح النقاط التأصيلية فيما توصلنا إليه.

١ ـ الاعتراف بأن الاتصال وفروعه وتطبيقاته يحدث داخل الجماعات الإنسانية وبينها على أساس أن كل فرد ينتمي إلى عدد من الجماعات المتنوعة داخل المجتمعات المعاصرة ليشبع حاجاته الأساسية. وتنقسم هذه الجماعات إلى جماعات أولية أو نفسية وجماعات اجتماعية. وتعرف الجماعات الأولية أو النفسية بأنها تلك الجماعات التي تتكون كل منها من فردين أو أكثر. بينما تعرف الجماعات الاجتماعية بأنها تعني المنظمات المعاصرة، التي تقوم كل منها على عدد من الجماعات الأولية أو النفسية ومستوياتها الأكثر تركيبًا. وهذه الجماعات جميعها سواء أكانت أولية أم اجتماعية تستهدف تحقيق هدف معين، ويقوم بين أعضائها اعتماد متبادل ومصالح متبادلة، واتصال متبادل وتأثير متبادل، ويضمهم إطار ثقافي مشترك.(١٥)

٢ ـ الاعتراف بأن دينامية الجماعات تعني حركة التفاعل الهادف بين أعضاء الجماعة الواحدة، وبينهم وبين أعضاء الجماعات الأخرى، التي بها تحقق أهدافها ومصالحها المشتركة، وهي التي تشكل ألوان الصراع والمنافسة والتعاون والتوافق داخل الجماعة الواحدة، وبينها وبين الجماعات الأخرى بكل ما تعنيه من أبعاد، وما ينتج عنها من مشكلات، وما تصنعه من علاقات.(١٦)

٣ ـ الاعتراف بأن الاتصال هو الذي يحدث حركة التفاعل الهادف الذي تعنيه دينامية الجماعات الإنسانية بكل أبعادها. وتتوقف شدة هذه الحركة أو ضعفها على درجة الاتصال بين أعضاء الجماعة الواحدة أو بين الجماعات التي تربطها مصالح مشتركة. ويقصد بدرجة الاتصال هنا الكم والنوع معًا. فهي تعني مدى توفر شبكات الاتصال، بكل ما تعنيه من فرص متاحة وإمكانيات ميسرة للاتصال. كما تعني الكيفية التي يتم بها الاتصال، أي الكيفية التي تستخدم بها شبكات الاتصال المتوفرة. وهذان المعنيان متكاملان؛ ذلك لأنه قد تكون شبكات الاتصال متوفرة، ولكن استخدامها لا يتم بطريقة إيجابية وفعالة، أو أنه يساء استخدامها.(١٧)

٣ ـ الاعتراف بأن الاتصال يعني معاني كثيرة. وقد كان الوصول إلى معنى واحد أحد الأسباب أو الدوافع الأساسية لقيام محاولات علمية تتجه إلى تأصيل علم الاتصال العام. ويمكن هنا الاستشهاد بإحدى الدراسات العلمية التي حاولت أن تبين هذه المشكلة، حيث عرفته بالمعاني المقصودة به، وليس من خلال وضع تعريف محدد له. فقد جاء في هذه الدراسة أن الاتصال يهدف إلى تحقيق التفاهم من خلال تبادل المعاني من فرد إلى آخر داخل الجماعة الواحدة أو بين جماعة وأخرى. ويتم هذا التبادل باستخدام رموز ذات معانٍ مشتركة.(١٨)

وعلى أساس هذه الحقائق والنتائج العلمية المسلم بها، نستطيع أن نخرج بعدد من الاستنتاجات التي تشكل الخطوات الأساسية إلى تأصيل مفهوم العلم في العلاقات العامة داخل إطار المدخل الذي حددناه.

القسم الثاني - الخطوات الأساسية

١ ـ لا بد من الاعتراف بأن الاتصال وأشكاله الرئيسة والفرعية علوم تطبيقية لها جانبان: أحدهما نظري، والآخر عملي، ويقوم الجانب النظري على النتائج والقوانين والنظريات التي تشكل المعارف المتخصصة لمجالات الاتصال، التي يقوم عليها التطبيق العلمي ويتطور.

ولهذا الاعتراف أهميته البالغة؛ لأن الاتصال بكل أنواعه اللفظية وغير اللفظية موزع على علوم كثيرة، وقد توصلت هذه العلوم إلى نظريات تتعلق بالاتصال اللفظي وغير اللفظي، ولكنها تنظر إلى الاتصال بكل أنواعه على أنه جزء من اهتماماتها وليس على أنه مجال متخصص ومستقل ومتميز.

ورغم أن الاتصال وأشكاله الرئيسة، وهي الاتصال الجماهيري، والاتصال الشخصي، والاتصال المؤسسي ـ قامت عليها تطبيقات مهنية كثيرة كالصحافة، والإذاعة، والسينما، والمؤتمرات، والندوات، والإعلان، والتسويق، والعلاقات العامة، وغيرها، وأضافت من تجاربها الخاصة إلى ما أخذته من العلوم المهتمة بالاتصال، فإن هذه العلوم لا تزال على نظرتها إلى الاتصال وأنواعه.

ومن ثم، كان لا بد أن يكون الاعتراف بأن الاتصال وأشكاله وفروعه علوم تطبيقية لها كيانها المستقل والمتميز، نقطة البداية هنا إذا كنا نريد أن نصل إلى نظرة موحدة نحو تأصيل المفاهيم العلمية لهذه العلوم جميعها بصفة عامة، ومفهوم العلم في العلاقات العامة بصفة خاصة.

٢ ـ إذا كنا نقول إن الاتصال هو الذي يحرك دينامية الجماعات الإنسانية ويؤدي الى التفاعل الهادف بين أعضائها، وإن علوم الاتصال وفروعها علوم تطبيقية، فإن الجانب النظري لهذه العلوم يقوم على الدراسة العلمية لطبيعة حركة التفاعل الهادف داخل هذه الجماعات وبينها، وللعوامل النفسية والاجتماعية التي تشكلها، ولما تنتجه وتستهلكه من معانٍ تحقق بها أغراضها ومصالحها، ولما ينتج عن ذلك من نتائج ونظريات وقوانين. بينما يأتي الجانب التطبيقي لهذه العلوم؛ لكي يستثمر ما ينتهي إليه الجانب النظري في توجيه حركة التفاعل الهادف وجهة مقصودة بما يتوافق مع الأغراض الخاصة لكل علم منها. وبهذا يتكامل الجانبان النظري والعملي في مفهوم كل علم من هذه العلوم.

٣ ـ طالما أننا نعترف بعلوم الاتصال التطبيقية، فإن تفريعها وتحديد العلاقة بينها ينبغي أن يتم بناء على تطبيقات الاتصال في الحياة الاجتماعية للجماعات الإنسانية، وهنا يمكن القول: إن الاتصال علم عام، يتفرع إلى ثلاثة علوم فرعية هي: علم الاتصال الجماهيري، وعلم الاتصال الشخصي، وعلم الاتصال المؤسسي. وكل علم فرعي منها يتفرع إلى علوم أكثر تفريعًا بحسب تطبيقاتها العملية أيضًا. فعلم الاتصال الجماهيري يتفرع إلى علوم الصحافة، والإذاعة، والسينما، والنشر. وعلم الاتصال الشخصي يتفرع إلى علم الاتصال في الجماعات الصغيرة، وعلم الاتصال في الجماعات الكبيرة. وعلم الاتصال المؤسسي يتفرع إلى علم الاتصال الإداري، وعلم الاتصال التسويقي، وعلم العلاقات العامة.

٤ ـ إذا استثنينا علم الاتصال الجماهيري وفروعه، وعلم الاتصال الشخصي وفروعه؛ على أساس أننا تناولنا هذا في دراسة سابقة لنا، فإننا نركز هنا على

تأصيل مفهوم العلم النظري لعلم الاتصال المؤسسي وفروعه، مع إعادة التركيز على علم الاتصال العام كنقطة بداية لا بد منها لربط الفروع بأصولها، وذلك كما يلي:

علم الاتصال العام

"هو العلم الذي يدرس عمليات التبادل المشتركة بين جماعات معينة لإنتاج المعاني واستهلاكها؛ لتحقيق غايات اجتماعية من خلال وسائل معينة، وداخل إطار الحياة الاجتماعية المشتركة للجماعات الإنسانية بكل مستوياتها وعلاقاتها". وهنا تبدو النظرة العامة إلى المجال المتخصص الواسع لهذا العلم.

علم الاتصال المؤسسي

أحد الفروع الرئيسة لعلم الاتصال العام. وهو علم "يدرس عمليات التبادل المشتركة بين جماعات معينة لإنتاج المعاني واستهلاكها لتحقيق غايات تنظيمية من خلال وسائل شخصية وجماهيرية، داخل أُطُر موقفية وتنظيمية".

وهنا يبدو المجال المتخصص الفرعي لهذا العلم. فهو يقوم على الوحدة نفسها الفكرية التي يقوم عليها علم الاتصال العام، وهي عمليات إنتاج المعاني واستهلاكها. ولكن غاياته محكومة بتطبيقاته داخل المنظمات المعاصرة وترتبط بأغراضها الخاصة. ومن ثم، فهو يهدف إلى تحقيق غايات تنظيمية، ثم إنه يستخدم وسائل شخصية وجماهيرية معًا داخل أُطُر موقفية وتنظيمية تحكمها وتحدد طبيعة استخدامها.

ولنضرب مثلا على ذلك. فالصحف والمجلات وسائل اتصال جماهيرية، ولكننا إذا قارنا بين الصحف والمجلات التي تصدرها مؤسسة صحفية وتدخل في اهتمامات علم الصحافة كفرع من علم الاتصال الجماهيري، والصحف والمجلات التي تصدرها العلاقات العامة بمنظمة اقتصادية، وجدنا فروقًا واضحة تقود في المقام الأول إلى الإطار التنظيمي الذي تصدر داخله صحف العلاقات العامة ومجالاتها، وهي علم فرعي من علوم الاتصال المؤسسي.

وكذلك الحال بالنسبة إلى مؤتمر أو ندوة، وهي من وسائل الاتصال الشخصي داخل إطار الاتصال في الجماعات الكبيرة، وهو علم فرعي من علوم الاتصال

الشخصي، فإذا استخدمتها العلاقات العامة داخل منظمة اقتصادية معينة وفي مواجهة جماعة العاملين مثلاً، وجدنا فرقًا كبيرًا بين الاستخدامين. وهذا الفرق يعود إلى الإطار التنظيمي في استخدامات العلاقات العامة أيضا كأحد العلوم الأكثر تفريعًا من علم الاتصال المؤسسي.

أضف إلى ذلك، أن التكامل بين وسائل شخصية ووسائل جماهيرية داخل إطار تنظيمي معين وفي مواجهة جماعة معينة داخل منظمة معينة يحدث فروقا أخرى، وهذه الحالات جميعها توضح أن الاتصال المؤسسي علم فرعي له كيانه واستقلاله وتميزه.

علم الاتصال الإداري

أحد فروع علم الاتصال المؤسسي، وهو "يدرس عمليات التبادل المشتركة بين جماعات معينة لإنتاج المعاني واستهلاكها؛ لتحقيق غايات تتصل بالغايات الأساسية للمنظمات المعاصرة، كاتخاذ القرارات، وإدارة التغيير والأزمات، وإدارة الصراع والمنافسة، وما شابه ذلك، باستخدام وسائل شخصية وجماهيرية معينة، فى مواجهة جماعات داخلية وخارجية، داخل الأُطُر الموقفية التنظيمية والاجتماعية التي تجمع ما بين هذه المنظمات والجماعات المرتبطة بها".

علم الاتصال التسويقي

أحد فروع علم الاتصال المؤسسي. وهو "يدرس عمليات التبادل المشتركة بين جماعات معينة لإنتاج المعاني واستهلاكها؛ لتحقيق غايات تتصل بالسلعة أو الخدمة أو الفكرة التي تنتجها المنظمة، باستخدام وسائل شخصية وجماهيرية معينة، في مواجهة جماعات المستهلكين خارج المنظمة، وداخل الأُطُر الموقفية الاجتماعية التي تجمع بينهم وبين المنظمة".

علم العلاقات العامة

أحد فروع علم الاتصال المؤسسي، وهو "يدرس دينامية المنظمات المعاصرة، وهي تنتج المعاني وتستهلكها؛ لتحقيق غايات مشتركة بينها وبين الجماعات التي

تقوم عليها وترتبط بها، باستخدام وسائل شخصية وجماهيرية، داخل الأُطُر الموقفية التنظيمية والاجتماعية التي تجمع بين هذه الجماعات والمنظمة التي تهمها.

وبذلك، تأتي هذه التعريفات لتحدد المجال المتخصص لكل علم فرعي، داخل إطار علاقته بالأصول التي ينتمي إليها. ويكون علينا أن نقارن بينها؛ لتحقيق النظرة التأصيلية إلى المفاهيم التي تقوم عليها هذه العلوم جميعها بصفة عامة وعلم العلاقات العامة بصفة خاصة.

القسم الثالث - الخطوات المقارنة

١ - يلاحظ هنا أن تعريفات علوم الاتصال التي ركزنا عليها تقوم جميعها على دينامية التفاعل الهادف داخل الجماعات الإنسانية وبينها، وهى التي تنتج المعاني وتستهلكها لتحقيق أغراض معينة، وهذا يؤكد وحدة الفكر التي تقوم عليها هذه التعريفات وتجمع بينها.

٢ - تأتي الفروق بين الأصل وفروعه وبين الفروع ذاتها من اختلاف التطبيقات، سواء بالنسبة إلى الغايات المستهدفة أو الوسائل المستخدمة أو الجماعات الموجهة إليها أو المواقف التي تحدث فيها، وهنا تتضح عمومية الأصل وهو الاتصال العام، وخصوصية الفرع وهو الاتصال المؤسسي، وتأتي العلوم الأكثر تفريعًا من الاتصال المؤسسي لكي تكون أكثر تخصيصًا كل بحسب طبيعته وأساليبه ووسائله وطبيعة المواقف التي يحدث فيها والأغراض التي يسعى إلى تحقيقها وأبعادها.

٣ - يمكن أن تقوم هذه العلوم جميعها على أنشطة متميزة؛ لأنها تقوم على نتائج علمية متميزة، أفرزتها مجالات معرفية متميزة. وبذلك، ينعدم التداخل بين هذه العلوم وتطبيقاتها إلا في بعض النقاط المشتركة التي تحتمها ضرورة الانتماء إلى فرع واحد ثم إلى أصل واحد. وهذا التداخل المحدود مشروع بين العلوم الاجتماعية بصفة عامة: لأنها تقوم على قاسم مشترك وهو الإنسان. كما أنه مشروع بين علوم الاتصال؛ لأنها تقوم على قاسم مشترك وهو دينامية الجماعات

الإنسانية. ومع ذلك، يكون من الضروري أن يتوفر وضوح الرؤية إلى المجال المتخصص لكل علم منها، سواء في النظرية أو التطبيق، حتى لا يحدث تداخل سلبي تكون له إفرازاته السيئة عليها جميعًا.

٤ ـ تنتمي علوم الاتصال بهذه التفريعات إلى العلوم الاجتماعية. فهي علوم مستقلة نشأت في أحضان العلوم الاجتماعية أساسًا. وهي، بهذه المحاولة التي قمنا بها هنا، تحاول أن تضع لنفسها قاعدة للاستقلال والتميز؛ لكي تستطيع أن تتفاعل معها تفاعلاً إيجابيًا مثمرًا في إطار المصلحة العامة للعلم بشكل عام.

٥ ـ نلاحظ أن علم العلاقات العامة بهذا التعريف الجديد يحقق عددًا من المزايا فهو يربط بينه كفرع وبين العلوم الأخرى التي يتفرع منها. وبهذا يصبح لعلم العلاقات العامة جذور تدعم انتماءاته وتعمق أصالته من دون أن تكون على حساب تخصصه وتميزه واستقلاله. وهذا يحسم مكانته داخل الجماعات من ناحية وداخل المنظمات المعاصرة من ناحية ثانية.

٦ ـ ثم إن هذا التعريف الجديد لعلم العلاقات العامة لم يغير كثيرًا من تعريفه في المحاولة السابقة لنا. وكل ما قمنا به هنا هو إعادة ترجمة التعريف السابق على ضوء الحقائق الجديدة التي انكشفت لنا.

٧ ـ فيما يتعلق بالتراث المهني للعلاقات العامة فإنه لا بد من إعادة تقييمه على ضوء التعريف الحالي لعلم العلاقات العامة؛ لنفصل بين نتائج علمية أخذت من علوم اجتماعية وثبتت صحتها عند التطبيق، فهذه تضاف إلى الجانب النظري وتدخل في تأسيسه، ونتائج أخرى جاءت من الخبرة والممارسة المهنية، فهذه تشكل الجانب التطبيقي ولها قيمتها للممارسين. بمعنى أن ما يضاف إلى الجانب النظري هو النتائج والنظريات مجردة وأن ما يضاف إلى الجانب التطبيقي هو نتائج تتصل بتطبيقاتها. وهذه الملاحظة تعني ضرورة الاستفادة مما نقلته العلاقات العامة عن العلوم الاجتماعية؛ لتصنع بداية حقيقية داخل إطار جديد لعلم تطبيقي له مفهومه الجديد وله أيضًا اتجاهه نحو الاستقلال والتميز والتفرد. وهو بهذا الاتجاه يصبح قادرًا على صنع إضافات علمية أصيلة ومتميزة.

سادساً ـ الاعتبارات التي تحكم التطبيق

نستطيع أن نحدد هنا ثلاثة اعتبارات أساسية لازمة وضرورية للتطبيق السليم وبالكيفية التي تضمن لعلم العلاقات العامة نموه وتطوره بطريقة آمنة ومتزنة ومثمرة، والتي تجعل نتائجه إيجابية على الوضع الأكاديمي للعلاقات العامة داخل الجامعات، وعلى وضعها المهني داخل المنظمات المعاصرة، وهذه الاعتبارات هي:

١ ـ أن يترجم اعترافنا بعلم العلاقات العامة كعلم متخصص وقائم بذاته وله علاقاته ترجمة أمينة وواقعية داخل الجامعات، وأن تنعكس هذه الترجمة على انتمائه الأكاديمي. فقد تبين أن العلاقات العامة ليس لها انتماء حقيقي، سواء في الجامعات المصرية أم الأجنبية. فهي تدرس فى كليات أو أقسام للاتصال الجماهيري أو الصحافة أو الإعلان أو الخدمة الاجتماعية أو الإدارة أو الاتصال اللفظي، وما شابه ذلك كثير ومتعدد. وهذه الانتماءات جميعها تعبر عن واقعها الحالي على أساس أنها مهنة تتغذى على نتائج العلوم الاجتماعية.

ولكي يكون اعترافنا بها كعلم اجتماعي تطبيقي مستقل صحيحًا وسليمًا، فإنه ينبغي أن يصحح هذا الوضع، بما يكفل لها انتماءً صحيحًا وفعالاً.

وهنا نقترح إقامة كليات للاتصال داخل الجامعات، وتنقسم كل كلية منها ثلاثة أقسام رئيسة: أولها للاتصال الجماهيري، وثانيها للاتصال الشخصي، وثالثها للاتصال المؤسسي. وكل قسم يتفرع إلى عدد من الشُّعَب، بحسب طبيعة العلوم الأكثر تفرعًا. فقسم الاتصال الجماهيري يتفرع إلى شعبة الصحافة، وثانية للإذاعة، وثالثة للسينما، وقسم الاتصال الشخصي يتفرع إلى شعبتين: أحدهما للاتصال في الجماعات الصغيرة، والأخرى للاتصال في الجماعات الكبيرة. وقسم الاتصال المؤسسي يتفرع إلى ثلاث شُعَب: الأولى للاتصال الإداري، والثانية للاتصال التسويقي، والثالثة للعلاقات العامة.

٢ ـ أن تقوم المقررات الدراسية في هذه الكلية وأقسامها وشُعَبها على أساس العلاقة البنائية الوظيفية بين علم الاتصال العام والعلوم المتفرعة عنه إلى جانب الطبيعة الخاصة لكل علم منها. ويمكن هنا أن نقترح أن تكون السنة الأولى عامة

لكل طلاب الكلية، وأن تكون السنة الثانية خاصة بكل قسم، وأن تكون السنتان الثالثة والرابعة خاصة بكل شعبة، وأن تكون السنة الخامسة للتدريب العملى المتخصص، أو كما يسمونها في كليات الطب سنة الامتياز.

٣ ـ أن تقوم علاقة تفاعلية وثيقة بين كليات الاتصال وأقسامها وشعبها والمنظمات العاملة في مجالات الاتصال بصفة عامة، كل بحسب تخصصه، وأن يسمح للأكاديميين أن يكونوا أيضًا مهنيين تمامًا كما يحدث في كليات الطب والهندسة والقانون. ونحن هنا نؤكد أهمية هذا التفاعل بين الأكاديميين والممارسين كما أكدنا أهمية التكامل بين النظرية والتطبيق في علوم الاتصال جميعها من أجل دعم كيانها كعلوم اجتماعية تطبيقية.

وبذلك كله، تتكامل الملامح في النظرة الموحدة إلى تأصيل مفهوم العلم في العلاقات العامة وما تتطلبه من منطلقات تضمن تطبيقها إيجابيًا وفعالا. فبهذه الصورة المتكاملة الملامح يصبح الطريق واضحًا إلى علوم للاتصال لها استقلاليتها وتميزها بصفة عامة، ولها أيضا مكانتها الأكاديمية داخل الجامعات بصفة خاصة. كما يصبح الطريق واضحًا إلى علم للعلاقات العامة له كيانه وله انتماءاته العلمية والواقعية التي توفر له القدرة والفعالية في مواجهة التحديات الحالية والمستقبلية.

سابعًا ـ الخلاصة والتوصيات

قد تأتي على العلم حقبة، تختلط فيها حدوده ومعارفه ولا تستبين مجالاته، وتعد هذه الحقبة مرحلة من مراحل التطور، ينبغي عبورها إلى مرحلة تالية أكثر نضجًا وفعاليةً، ويقف فيها العلم بكيانه المتميز والقادر على العطاء ليدفع بذاته وبحقول المعرفة العلمية خطوات إلى الأمام. وتصبح هذه الحقيقة أكثر إلحاحًا عندما تتجه حقول المعرفة العلمية نحو التخصص الدقيق كما يحدث الآن.

وهذه المحاولة التي قمنا بها في هذا البحث كانت تستهدف وضع علوم للاتصال بصفة عامة وعلم العلاقات العامة بصفة خاصة على الطريق الصحيح نحو الاستقلالية والتميز كمدخل قوي إلى التخصص الدقيق الذي تفرضه التطورات العلمية المعاصرة.

ولقد حققت هذه المحاولة أهدافها بدرجة مقبولة. ويبقى الطريق طويلاً وشاقًا أمام الباحثين لإعطاء النتائج التي انتهينا إليها كل أبعادها النظرية والتطبيقية، ولكي تكتسب العلاقات العامة بكل هذه الجهود العلمية رسوخًا أكاديميًا داخل الجامعات ومكانه مهنية داخل المنظمات ويصبح لها مستقبل أكثر وضوحًا وتميزًا وعطاءً.

مراجع الفصل الرابع ومصادره

١ ـ انظر هذا البحث منشوراً في مجلة الإدارة، المجلد ٣٢، العدد ٣ سنة، ص ٢٨.

٢ ـ عبد الباسط محمد حسن: أصول البحث الاجتماعي، القاهرة: مكتبة وهبة، ط ٦، ١٩٧٧، ص ٢٤.

3 - Robinson, E .Communication and Public Relations. Ohio; Merrill, 1966. PP. 36-40

4 - Bernays, E. Public Relation First Course and First Book. Public Reations Quarterly, Sping 1958. P 27.

5 - Reilly, R. Public Relations in Action Englewwod Cliffs, N. J: Prentice Hall, 1981. P.5

6 - Seitel, F. The Practicr Of Public Relations. N.Y: Macmillan Co. 4thedition , 1992. PP.8-9.

7- Hart, N. A Basic International Qualification. In sam Black, Public Relations In the 1980. Oxford: Pergmon Press, 1980. P. 53

٨ ـ انظر هذه الدراسة لنا بعنوان:

التقويم والتكامل المنهجي في علم العلاقات العامة: دراسة منهجية، مكة المكرمة: مكتبة الفيصلية سنة ١٩٨٥.

9 - Black, S. Op. Cit. P. Xll

١٠ ـ انظر هذه الدراسة لنا بعنوان:

العلاقات العامة وطبيعة الرأي العام، جدة: دار الشروق، سنة ١٩٨٤، ص ص: ٧٢ ـ ٧٩.

11 - Fisher, A. Prespective On Human Communication. N.Y: Macmillan Co, 1978. PP .20 - 33.

12 - Sanders, R. " The Breath of Communication Research and Parmetre of Communication Theory " In Sarah king, Human Communication As Afield of study. N. Y: State University of N.Y Press, 1989. P.221.

١٣ ـ انظر هذه المحاولة الثانية لنا في دراسة بعنوان:

مشكلة العلاقة بين الاتصال الإداري والعلاقات العامة وكيفية مواجهتها، مجلة الإدارة، المجلد ٢٥ العدد الأول، يوليو ١٩٩٢، ص. ص: ٢٣ ـ ٤٦.

١٤ ـ انظر هذه الدراسة لنا بعنوان:

مدخل إلى قيام علوم الاتصال الجماهيري واستقلالها، المجلة العلمية للإعلام، العدد ٣ سبتمبر ١٩٩٥، ص. ص: ٢٤٥: ٢٧٠.

15 - Smith, D .Parsimonious Definition Of Groups; Toward Conceptual Clarity and Xientific Unity. Sociological Inquiry , vol. 37, No. 2, Spring 1967. Pp. 141- 167.

16 - Booner, H. Croup Dynamics; Principles and Applications, N. Y: Ronald Press Co, 1959. PP. 57-58.

17 - Salter, C. and A .Tiger. Change In Attitudes Toward Other Nations As A Function Of The Type of International Contact " Sociometry, vol. 38, No.2, 1975, PP.213 - 221.

18 - Merrill, j & Others. Modern Mass Media . N. Y :Harper, 1994. P.5.

نحو أساليب منهجية جديدة
فى علم العلاقات العامة

أهمية موضوع البحث[١]

لا يزال الباحثون فى مجال العلاقات العامة وغيرها من المجالات الإعلامية يخلطون بين العلم والمهنة. فكل ما يقومون به من بحوث ودراسات ليست إلا بحوثًا ودراسات مهنية وتطبيقية، ويحسبون أنها تخدم مجال العلم، بينما هى فى حقيقتها لا تخدم إلا المجال المهنى التطبيقى؛ لأن مفهوم العلم فى هذه المجالات الإعلامية جميعها لا يزال غامضًا. فكلها مجالات بدأت وتطورت كمهن إعلامية، ولم تعرف أى منها مفهوم العلم التطبيقى أو النظرى.

و ما يسمونه بالنظريات العلمية الإعلامية ليست إلا تطبيقات عملية على أركان هذه المهن الإعلامية. وما يؤكد هذا الاستنتاج اتجاههم إلى تقسيمها نظرياتٍ تخص القائم بالاتصال، ونظريات تخص وسائل الإعلام، ونظريات تخص مضمونَ وسائل الإعلام، ونظريات تخص جمهور وسائل الإعلام. وليست كل هذه التقسيمات إلا عناصر أساسية لكل مهنة من المهن الإعلامية.

وقد حاولنا فى ثلاث دراسات علمية أن نقدم مفهومًا نظريًا لعلوم الإعلام: اثنتين منها فى مجال العلاقات العامة[٢]، والثالثة فى العلوم الإعلامية المستقلة مع ربطها بالاتصال كقاعدة له[٣]. أما فى مجال الصحافة، فقد سبق إليها الدكتور فاروق أبو زيد بدراسة علمية واسعة[٤]. وهذه الدراسات جميعها مصرية، سبقتها محاولات علمية أجنبية محدودة[٥]. ومع ذلك، لم يتابع السير فى هذا الطريق باحثون آخرون. وظل الوضع ـ بحسب علمنا ـ جامدًا طوال سنوات عديدة تالية.

غير أن هناك أسبابًا عديدة برزت لتؤكد أهمية العودة إلى هذا الموضوع لاستكمال أركانه وتوضيح أبعاده، بالكيفية التى تسهم فى دفع الباحثين الآخرين إلى المشاركة فى بلورة مضمونه وتحقيق أهدافه.

ولعل أهم هذه الأسباب يتمثل فيما تؤكده التجارب العلمية والواقعية. فكل فكر جديد يكون أوضح فى ذهن صاحبه؛ وبالتالي يكون الأقدر على متابعة السير فى طريقه إلى أن تتحقق الغاية منه، ويكون من السهل على الآخرين الدخول إليه.

ومن هذه الأسباب أيضًا، أن المعرفة العلمية فى أى مجال علمي تسبق المناهج العلمية الملائمة لدراستها وتطورها والوصول بها إلى النظريات والقوانين(٦). وطالما وصلنا فى دراساتنا السابقة إلى مفهوم العلم ومضمونه فى مجال العلاقات العامة، فإنه يكون من المهم هنا أن نتابع ما حققناه بنتائج أخرى توضح الأساليب المنهجية التى تلاءم دراسته، وتتوافق مع طبيعة ظواهره. وبالتالى، يسهل الطريق إلى تناولها والوصول إلى غاياتها.

ومن هذه الأسباب كذلك ما شاهدته المهن الإعلامية من أفكار جديدة قصد منها تطويرها خلال مراحل تاريخها، وكان يمكن أن تصل بها إلى أوضاع أكثر تقدمًا، ولكن الجمود فى مواجهة هذه الأفكار الجديدة حال دون الوصول بها إلى غايتها، وخاصة فى المجتمعات النامية التى آثرت التقليد على التجديد فى حياتها الإعلامية وكافة مجالاتها.

ولعل ما ينتظر العلاقات العامة ومنظماتها خلال السنوات القادمة من تحديات مهنية، تدعو بإلحاح إلى أن تكون العلاقات العامة، كعلم تطبيقى، أكثر وضوحًا وتحديدًا وثراءً، بحيث تقوم فى جانبيها التطبيقي على الممارسة المهنية الناضجة والمدعمة بجانبها العلمي والنظري وهو ما يثريها بالنظريات والقوانين، إلى جانب الفهم العميق لدينامية الجماعات التى تتعامل معها.

لهذه الأسباب جميعها، تتوفر لهذا الموضوع أهميته وأصالته، وتصبح دراسته التى تستهدف استكمال الملامح الأساسية للجانب المنهجي لعلم العلاقات العامة على ضوء ما قدمناه من دراسات سابقة ـ ضرورة ملحة تفرضها ضغوط واقعية وتحديات مستقبلية.

تحديات منهج البحث وخطواته

من المعروف أن كل البحوث والدراسات الإعلامية اعتمدت تمامًا على العلوم السلوكية، وأهمها علم النفس وعلم الاجتماع وعلم الأنثروبولوجيا. بل إن الباحثين

الأوائل الذين دخلوا الدراسات الإعلامية كانوا ينتسبون إلى هذه العلوم السلوكية. وبالتالى، فإن ما خلفوه ومازالوا يضيفونه من تراث علمى، يعد مصدرًا أساسيًا، نعتمد عليه بالتحليل والاستنتاج، لنصل إلى الغاية من هذا البحث الذى نحن بصدده الآن. وهنا، يصبح منهج التحليل المقارن أساسيًا لهذا البحث.

ويمكن تقسيم خطواته الأساسية هنا سبع خطوات متتالية ومتكاملة وقادرة على أن توفر لنا صورة شاملة لكيفية الوصول إلى أساليب منهجية قادرة على أن تثرى مجال المعرفة العلمية المتخصصة فى مجال العلاقات العامة. وهنا، ينبغي أن نضع فى حسباننا أن الجهود السابقة قاعدة تقوم عليها الجهود الحالية واللاحقة. فالتراكم المعرفى صفة أساسية وجوهرية للتراث العلمى فى كل المجالات العلمية. ونحن نريد من علم العلاقات العامة أن يكون له من الأصول جذوره، وله من التخصص استقلاله وتميزه.

وبناء على ذلك، نتناول الخطوات الأساسية السبع التى تقوم عليها المعالجة المنهجية لهذا البحث، بما تتطلبه من توضيح وتفصيل، كما يلى:

أولاً - الجذور الأولى للمعرفة العلمية فى مجالات الاتصال

تتمثل هذه الجذور الأولى للمعرفة العلمية فى مجالات الاتصال فى تلك المراحل الثلاث التى كان الاهتمام فيها بمجالات الاتصال اهتمامًا جزئيًا من اهتمامات العلوم السلوكية. وكان الهدف الأساسي من هذا الاهتمام الجزئي اكتشاف الكيفية التى تعمل بها اللغة والكيفية التى يمكن بها تحاشى بعض من استخدامها.(٧)

ومن أهم تلك العلوم السلوكية التى كان لها تلك الاهتمامات الجزئية بالاتصال، علوم الهندسة والسيبرنطيقا والنفس والبلاغة والمعانى والاجتماع والنفس الاجتماعي والمنطق والفلسفة والأنثروبولوجيا والعلوم السياسية والاقتصادية. وكان لنتائجها انعكاسات إيجابية على تطور الاتصال وتقدمه من الناحيتين النظرية والتطبيقية.

وهذه العلوم جميعها تدرس الاتصال بوصفه نظامًا سلوكيًا يدعم العلاقات بين الأفراد والجماعات والمجتمعات. ويستخدم اللغة وغيرها من الرموز والمخترعات المادية وسائلَ وأساليب لتحقيق غاياته. وقد توجد بين هذه العلوم حدود واضحة كالحدود الفاصلة بين العلوم الاجتماعية والطبيعية. وقد تختلط الحدود بين بعضها تلك العلوم كالحدود بين اهتمامات العلوم الاجتماعية والنفسية، بحيث ظهرت على الحدود المشتركة والمتداخلة بينها علوم مستقلة كعلم النفس الاجتماعي مثلاً.

ورغم الجهود التى بذلها الباحثون فى هذه العلوم السلوكية خلال اهتماماتهم الجزئية بالاتصال، فإن مجرى الاتصال كان يعانى من مشكلات عديدة خلال المرحلتين الأولى والثانية التى مرت بهما المعرفة العلمية فى مجالات الاتصال. فقد كان هناك خلط بين الكلمات والأشياء التى تعنيها، وكان هناك فشل فى تحديد معاني الكلمات المجردة، وكان هناك خلط بين الاستنتاجات والآراء والأحكام، وكان هناك كذلك فشل فى تحديد طبيعة الاستنتاجات الخاطئة، إلى جانب ما أصاب التفكير من تخبط بين الخيارات المطروحة فى مواجهة قضية معينة، وما شابه ذلك.

و فى دراسة علمية، قامت بها ساندرا كنج S. King حول طبيعة المرحلتين الأولى والثانية من تطور المعرفة العلمية فى مجالات الاتصال وما انتهيتا إليه من نتائج، توصلت الباحثة إلى عدد من الحقائق المهمة التى تفيد فى توصيف هاتين المرحلتين.(٨)

فقد توصلت إلى أن الاتصال أصبح فى النصف الثانى من القرن العشرين موضوعًا مهمًا فى كثير من الدراسات العلمية المتخصصة لعلوم الفلسفة والفيزياء والبيولوجيا والاجتماع والنفس والسياسة والأنثروبولوجيا. لقد أصبح الاتصال كواحة بها ينبوع ماء وأرض خصبة بكر، تهافت إليها العلماء من تخصصات كثيرة، وأحضروا معهم خلفياتهم العلمية التى كانت أساسًا لقيام معرفة علمية جديدة بعد البحث والتمحيص. ثم بقى منهم من بقى، ورحل منهم من رحل. وهذه الحقيقة تصور طبيعة النشأة الأولى للمعرفة العلمية فى مجالات الاتصال وحدودها.

وتوصلت هذه الباحثة أيضًا إلى أن النصف الثاني من القرن العشرين شهد ثورة ثانية فى الاتصال، كانت بمثابة مرحلة ثانية من مراحل تطوره، واقترنت بجهود علمية قام بها علماء أكاديميون، وركزت على تطبيق مجموعة من المهارات والمعارف العلمية على المجالات المتخصصة، ووصف هذا الاتجاه بالاتجاه الوظيفى المقترن بالمهن التخصصية فى مجالات الاتصال. وقد ربط هذا الاتجاه بين الاتصال والإعلام والتقنية.

كما توصلت هذه الباحثة إلى أنه رغم بروز هذا الاتجاه الوظيفى، ظل الباحثون والمحاضرون من العلوم السلوكية المهتمة بالاتصال يتهافتون على إجراء البحوث التى تخدم هذا الاتجاه، على الرغم من أن كل تخصص كان يُنظر إليه على أنه حائل أمام التخصصات الأخرى، وعائق أمام تحديد الهوية الحقيقية للاتصال، بانتظر إلى المجال الأم الذى تنسب إليه كل هذه التخصصات، التى بدت كأنها تعيش صراعًا بينها.

ويمكن أن نجد تفسيرًا لهذا الوضع، إذا نظرنا إلى الاتصال على أنه عملية اجتماعية أساسًا، وأن كل علم متخصص فى السلوك الإنساني والمجتمع البشرى ينبغي أن يعطيه قدرًا من الاهتمام، ولكن ليس على حساب اهتماماتها الرئيسة بوصفها مجالات علمية متخصصة. فاهتماماتها بالاتصال جزئية بحسب علاقة الاتصال باهتماماتها الرئيسة فقط. وهذا يعنى أن ما تتوصل إليه هذه العلوم، ما هى إلا نتائج جزئية متفرقة، وليس بينها تكامل وتناغم فى مواجهة هذا المجال الجديد، وهو مجال الاتصال.

وما يؤكد هذا التفسير أن الباحثين المهتمين بالاتصال من داخل هذه العلوم الأساسية، كان كل منهم يهتم لفترة من الزمن بمشكلة جزئية معينة فى مجال الاتصال، وبعد أن ينتهى منها يعود إلى العلم الذى جاء منه، ومن أشهرهم: هارولد لاسويل H. Lasswell، وباول لازار سفيلد P. Lazarsfeld، وكيرت لوين K. Lewin، وروبرت ميرتون R. Merten، وغيرهم. ولقد كان من أبرز التطورات فى هذه الفترة، ظهور عدد من المراكز البحثية المتخصصة فى مجالات الاتصال،

التى تفرغ داخلها عدد من هؤلاء الباحثين لدراسات الاتصال، كأساس لاهتماماتهم العلمية؛ مما أكد العلاقة بين الاتصال والعلوم السلوكية، وزاد من التراكم المعرفي فى مجالات الاتصال.

وأخيرًا، تأتى المرحلة الثالثة من مراحل تطور المعرفة العلمية فى مجالات الاتصال، وهى التى تمتد حتى الآن، حيث بدأت البحوث العلمية من خلال مراكز البحوث وبرامج الدكتوراه تأخذ اتجاهًا مستقلاً عن العلوم السلوكية الأساسية التى شكلت الروافد الأولى لها. ويلاحظ أن البحوث العلمية التى أجريت خلال تلك الفترة، تأثرت بالنشأة الأولى على أيدى العلماء السلوكيين من مدارس مختلفة، كالمدارس الاجتماعية والنفسية. فقد كان من بينهم من يدين بالولاء للمدارس الاجتماعية ونظرياتها، ومنهم من يدين بالولاء للمدارس النفسية ونظرياتها. وهذا يعنى أن المراكز البحثية وبرامج الدكتوراه، رغم تركيزها على المشكلات التطبيقية فى المجالات المتخصصة للاتصال، لم تنسلخ تمامًا عن انتماءاتها إلى جذورها فى العلوم السلوكية.

وتتساءل الباحثة ساندرا كنج S. King حول التسمية التى يمكن أن نطلقها على كل هذه الجهود العلمية ونتائجها وما انتهت إليه من تراكم معرفى فى مجالات الاتصال. فهذا التراكم المعرفى يقوم على مشكلات يبحثها علماء فى مراكز ومعامل بحثية، وتعتمد على مناهج علمية مستخدمة أساسًا فى علوم معترف بها. فهل يمكن أن نطلق عليها اسم العلم الناشئ؟ أو العلم الآخذ فى النمو؟ (٩)

وتجيب الباحثة على هذا التساؤل بقولها: إنه ليس من شك أن هناك شيئًا جديدًا يتشكل، إنه ينتمى إلى العلوم السلوكية، وله جذوره الممتدة داخلها، وينتمي أيضًا إلى معرفة علمية تطبيقية تتصل بوسائل الاتصال الجماهيري. كالصحافة والإذاعة والسينما، وهو شىء جديد يهم كلاً من الجانبين معًا!!

وتستمر فى شرح رأيها، وتقول: إننا لا نستطيع أن نطلق عليه علمًا، وإلا وجدنا الجامعات جميعها تتنافس على إنشاء أقسام متخصصة فيه. وإنما ينبغى

أن ننظر إليه على أنه مجال متخصص لا يقع فى دائرة الاهتمام المركز لأى علم آخر، وينتمى إليه باحثون من نوعيات واسعة، وقليل منهم يبنون حياتهم المهنية على الاهتمام به.

وتختم رأيها بقولها: إن جوهر ما حدث من تطورات لبحوث الاتصال، يبدو لى ممثلاً فى وجود مجموعة من المشكلات العلمية التى نعود إليها من حين إلى آخر. وهى مشكلات لها جانبها النظرى وجانبها العملى والتطبيقى، والتى لا يمكن تناولها من زاوية علم واحد من العلوم السلوكية، بل إنها ستظل قاسمًا مشتركًا بينها، سواء فى المنهج أم فى النظرية.

وخلاصة القول هنا، إنه على الرغم من هذا الاهتمام المتزايد بالاتصال كمجال بحثى جديد، فإنه لا يزال بعيدًا عن أن يستقل بعلم متميز ومستقل عن العلوم السلوكية التى نشأ فى أحضانها وتطور بجهود علمائها. ولم يعترف أى باحث من الباحثين السلوكيين الذين اهتموا بالاتصال اهتمامًا جزئيًا أو كليًا، بأن هذا المجال الجديد أصبح علمًا معترفًا به. وينطبق هذا الاستنتاج على كل المجالات أو المهن المتخصصة المتفرعة عنه، كالصحافة والإذاعة والعلاقات العامة. إنها جميعها تملك معرفة علمية ذات طبيعة مهنية، ولكنها لا تملك علمًا مستقلاً.

ثانيًا - نتائج الجهود التى انتهت بقيام العلم فى العلاقات العامة

ينطبق على العلاقات العامة ما انتهينا إليه من توصيف لجهود العلماء فى مجالات الاتصال. فهى لا تزال مهنة اتصالية، لها قدر من المعرفة العلمية المستمدة من العلوم السلوكية التى تمثل الجذور الأولى للاتصال. وهى كغيرها من المهن الاتصالية لا يمكن أن نصف ما تراكم لديها من معرفة علمية بأنه علم نظرى له كيانه المستقل والمتميز وله نظرياته الخاصة.

وتسير البحوث العلمية فى مجال العلاقات العامة حتى الآن فى اتجاهات مهنية وتقوم على مشكلات مهنية، وتستعين بقدر من المعرفة العلمية المستمدة من العلوم السلوكية؛ لتسهم بها فى تفسير ما تصل إليه من نتائج. ولكنها لم تنتهِ إلى

المضمون العلمى المستقل، ولا إلى المنهج العلمى المتميز، شأنها شأن البحوث العلمية فى المهن الاتصالية الأخرى، كالصحافة والإذاعة والإعلان.

ورغم أن هناك دراسات علمية وصفت العلاقات العامة فى تعريفاتها بأنها علم اجتماعى، فإن هذا الوصف لا يقوم على واقع ملموس. وهناك فرق شاسع بين أن تمارس العلاقات العامة بنظرة علمية، وأن تكون ممارستها المهنية تطبيقًا لعلم نظرى، له كيانه ونظرياته التى تثريها وتدعم أنشطتها.

ولعل أول دعوة إلى علم العلاقات العامة بالمعنى المقصود بمفهوم العلم، هى تلك الدعوة التى جاءت فى الدراسة التى قدمها نورمان هارت N. Hart إلى المؤتمر الثامن للعلاقات العامة الذى عقد بلندن سنة ١٩٧٩ م. فهذه الدراسة لم تصف العلاقات العامة بأنها علم اجتماعى، ولكنها أكدت جانبيها العلمى والتطبيقى، وربطت بينهما بطريقة صحيحة، وإن كانت لم تخرج بمفهومها عن الإطار الدراسى.[١٠]

ويؤخذ على هذه الدراسة أنها قامت على أفكار عامة، ولم تتقدم لتضع تصورًا لكيفية قيام مفهوم العلم ومضمونه المتميز فى العلاقات العام، وبالكيفية التى يتكامل بها مع تطبيقاتها المهنية، كعلم تطبيقى، كما أن الجهود البحثية الأجنبية لم تعرف إضافة أخرى إلى هذه الدعوة.

ولقد قمنا بمحاولتين علميتين لتطوير الدعوة التى قدمها نورمان هارت N. Hart ولوضع تصور كامل وشامل لكيفية تحقيقها. وجاءت المحاولة الأولى لتقدم مفهومًا لعلم العلاقات العامة، جاء فيه: أنه الدراسة العلمية لدينامية الجماعات المعقدة داخل البيئات المنظمة لها. وقصدنا بالجماعات المعقدة، تلك المنظمات التى تنتظم أوجه الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية فى المجتمع الإنساني، وهى معقدة لأنها تتكون من جماعات إنسانية متداخلة ومتفاعلة، ولها أهدافها ومصالحها المشتركة داخل إطار بيئتين متداخلتين، هما بيئة العمل داخلها، والبيئة الاجتماعية حولها.

وجاءت المحاولة الثانية لتعديل المفهوم الأول فى علم العلاقات العامة، بعد أن انتهينا إلى دراسة سابقة، تستهدف وضع مفاهيم محددة تقوم عليها علوم مستقلة للاتصال فى كل مجالاته. ويقوم هذا التعديل على عدد من المبادئ التى تربط بين العلاقات العامة كعلم متفرع عن الاتصال بصفة عامة والاتصال المؤسسي بصفة خاصة. بمعنى أنه تعريف معدل يربط بين الفرع وأصوله داخل إطار نظرة شاملة إلى علوم الاتصال.

ويقوم هذا التعريف التالى على أنه علم يدرس دينامية المنظمات المعاصرة والجماعات المرتبطة بها داخليًا وخارجيًا، وهى تنتج المعاني وتستهلكها، خلال الديناميات المشتركة بينها، التى تستهدف تحقيق غايات مشتركة، باستخدام وسائل شخصية وجماهيرية، داخل الأُطُر التنظيمية والاجتماعية التى تجمع بينها.

ويلاحظ هنا أنه لا فرق بين التعريفين، سوى فى التفاصيل التى وفرها التعريف الثانى، وسادها الغموض فى التعريف الأول. فالمنظمات المعاصرة والجماعات المرتبطة بها تعبير مفصل عن مفهوم الجماعات المعقدة، وإنتاج المعانى واستهلاكها هما مضمون الدينامية المشتركة بينها، أو مضمون التفاعل الهادف بينها من أجل تحقيق غاياتها ومصالحها المشتركة. ومن الطبيعي إن يكون إنتاج المعاني استهلاكها من خلال وسائل اتصالية شخصية وجماهيرية، وأن تتم هذه العمليات التفاعلية داخل أُطُر موقفية تنظيمية، وهى التي توفرها بيئة العمل، وأُطُر موقفية اجتماعية، وهى التى توفرها البيئة الاجتماعية حول كل منظمة منها. والبيئتان معًا تجمعان تلك الجماعات المشكلة لكيان كل جماعة معقدة منها، والتى من خلالها تتبادل التفاعل والتأثير بينها. وهذا هو المفهوم العلمي لمعنى الدينامية هنا.

وإذا تكلمنا بعد ذلك عن الظواهر العلمية التى يعنيها مفهوم العلم فى مجال العلاقات العامة، فإنه لا بد أن نبدأ بالوحدة الأولى فى تكوين الجماعات المعقدة، أى فى تكوين المنظمات المعاصرة، وتتمثل فى الجماعة الصغيرة. وتعريف كل

منظمة منها يدل عليها ويثبتها. فلقد عرف علماء الإدارة المنظمات المعاصرة بأنها تعنى كل جماعة من الناس تنظم وتنسق بين أعضائها لتحقيق أغراض محددة.(١١)

وهذه الوحدة الأولى فى بناء كل منظمة يقوم عليها بناؤها الكامل كجماعة معقدة. فكل جماعتين صغيرتين أو أكثر تشكل جماعة مركبة، وكل جماعتين مركبتين او أكثر تشكلان جماعة معقدة. وتحدث دينامية التفاعل داخل كل جماعة منها من ناحية، وبين الجماعة أو الجماعات الأخرى الداخلة فى تشكيل جماعة أكبر منها من ناحية ثانية. فالدينامية أو التفاعل المتبادل بين أعضاء هذه الجماعات لها بعدان: أولهما: يتم داخل كل جماعة وبين أعضائها، سواء أكانت جماعة صغيرة وأعضاؤها هم الأفراد المنتمون إليها، أم جماعة مركبة وأعضاؤها هم الجماعات الصغيرة المشكلة لها، أم جماعة معقدة وأعضاؤها هم الجماعات المركبة المشكلة لها. وأما البعد الآخر، فإنه يتم بين كل جماعة والجماعات الأخرى التي لا تدخل معها فى تشكيل جماعة أكبر، ولكن توجد بينها مصالح مشتركة؛ لأن أساس العضوية فى هذه الجماعات وأساس الدينامية داخلها وبينها هو وجود مصالح وغايات مشتركة. ثم إن الدينامية أو التفاعل المتبادل لا يحدث إلا إذا وجدت قضية تتصل بهذه الغايات والمصالح المشتركة.

وعلى ذلك، تتكون العناصر البنائية التى تتشكل منها الظواهر العلمية فى علم العلاقات العامة من خمسة عناصر أساسية: أولها الجماعات الصغيرة أو البسيطة، على أساس أن كلاً منها تمثل الخلية أو الوحدة الأولى فى النظام البنائى لكل جماعة معقدة. وثانيها الدوافع، وهى تعنى الحاجات أو المصالح المشتركة التى تحدث فى مواجهتها مثيرات من داخل البيئات المنظمة لكل جماعة معقدة، و ثالثها البيئات المنظمة لكل جماعة معقدة، وهما بيئة العمل والبيئة الاجتماعية. ورابعها الاتجاهات النفسية والاجتماعية لأعضاء كل جماعة داخلة فى النظام البنائي. وخامسها القدرات المتوفرة لأعضاء كل جماعة.

وكل عنصر من هذه العناصر الخمسة لا يقيم وحدة علاقات نفسية واجتماعية بين أعضاء الجماعة المعقدة، سواء أكانوا أفرادًا أم جماعات أقل

حجمًا، وإنما بتفاعله مع العناصر الأخرى يمكن أن يتحقق لهذا النظام البنائى كل ما يعنيه من علاقات نفسية واجتماعية متبادلة ومتفاعلة.

وهذه العناصر الخمسة، باجتماعها معًا وتفاعلها معًا، تصنع كل العوامل النفسية والاجتماعية المتعددة التى تحتاج إليها دينامية الجماعات الإنسانية، لكى تحقق الغاية منها. فهى تشكل الأدوار الاجتماعية للأعضاء، وتقيم نظامًا للسلطة، وتشكل آراءهم، وتؤسس الاعتماد المتبادل بينهم، وتخلق نظرتهم إلى بعضهم وتقييمهم للآخرين، وتحدد درجة وضوح الرؤية أمامهم، كما تحدد درجة الاتصال ونوعيته ومضمونه فيما بينهم. وهذه كلها عوامل وعمليات تتحقق باجتماع هذه العناصر وتفاعلها معًا داخل بيئة منظمة، يحكمها إطار ثقافى مشترك.

وإذا وضعنا فى الحسبان أن الدينامية والتفاعل الهادف والمؤثر بين الأعضاء داخل أى جماعة إنسانية، سواء أكانت بسيطة أم مركبة أم معقدة، ليست فى مضمونها إلا علاقات نفسية واجتماعية متداخلة ومتفاعلة بينهم، وأن هذه العلاقات هى التى تعطى الظواهر فى علم العلاقات العامة طبيعتها المميزة، لأمكن القول إن هذه العناصر البنائية الخمسة هى التى يتحقق بها وجود الظواهر فى المجال العلمى المتخصص للعلاقات العامة؛ لأنها ظواهر معبرة بأشكالها وصورها عن هذه العلاقات النفسية والاجتماعية المتداخلة والمتفاعلة بين أعضاء كل جماعة معقدة، ويكون الترابط بين هذه العلاقات النفسية والاجتماعية ترابطًا نسقيًا وظيفيًا؛ لأن ظهورها وتفاعلها معًا يعبر عن أهداف مشتركة ويحقق غايات مشتركة.

ثالثًا ـ طبيعة الظواهر العلمية ومواصفاتها فى علم العلاقات العامة

إن نظرة واقعية إلى البناء التنظيمى لكل منظمة من المنظمات المعاصرة تيسر علينا التعرف على طبيعة الظواهر العلمية فى علم العلاقات العامة، ومواصفاتها، التي تتمثل أساسًا فى تلك العلاقات النفسية والاجتماعية التى تنتجها دينامية التفاعل المؤثر والهادف داخل الجماعات التى تتشكل منها كل منظمة من هذه المنظمات، مكونة فيما بينها جماعات معقدة معبرة عن كيانات هذه المنظمات.

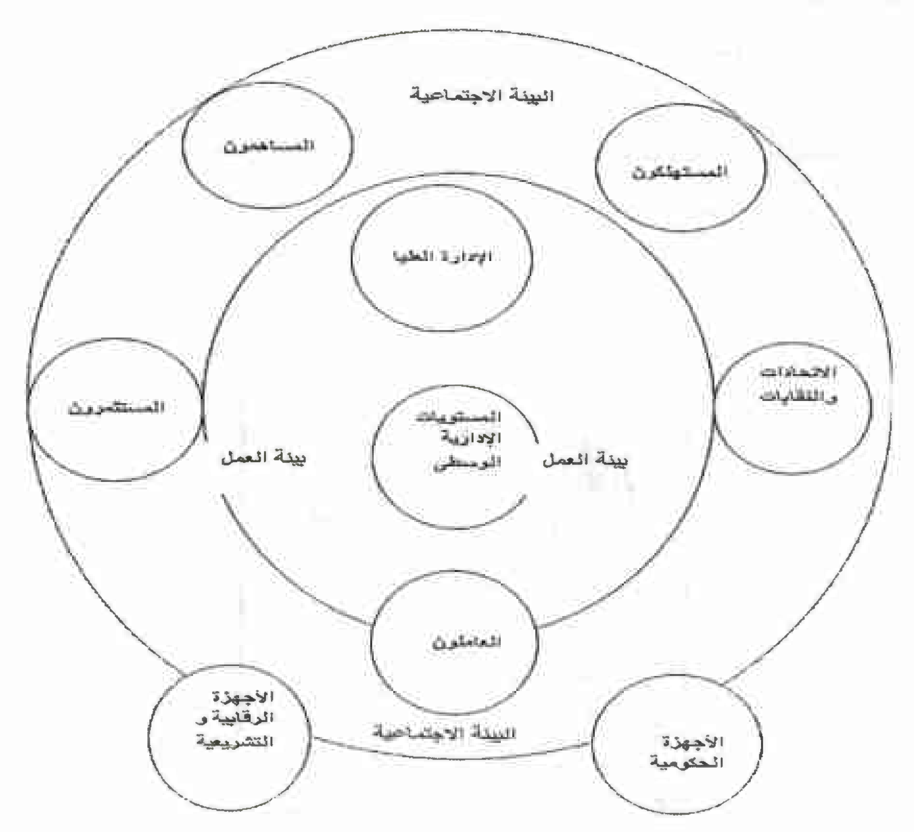
فكل منظمة تقوم على تنظيم رسمى جامد، يتطلب نوعًا من التنسيق بين مراكز الأفراد وأدوارهم ووظائفهم على شكل حلقات متتابعة تشكل تسلسلاً رئاسيًا، وتجعل من الممكن تحقيق تكامل وظيفي بين التخصصات المختلفة، ويشد الأفراد بعضهم البعض نوع من العلاقات النمطية البعيدة عن الميول والصفات الشخصية لكل منهم، والهادفة إلى تحقيق التفاعل بينهم، والضامنة للانتقال الآمن من جيل إلى جيل دون الاعتماد القاصر على جيل بعينه. ومن هنا يتحقق الاستمرار لكيانها المنظم بطريقة عقلانية جامدة، وتحقق أهدافه ووظائفه المحددة له سلفًا.

وهذا التنظيم الرسمي الجامد للمنظمة لا يأخذ فى حسبانه العوامل الأخرى التى ليس لها صفة التعقل، سواء فى حدوثها أو تفاعلها أو تأثيرها فى المنظمة وأهدافها ووظائفها. فكل منظمة تقوم على أفراد وجماعات قد يتصرفون أحيانًا بوحي من مراكزهم وأدوارهم ووظائفهم، ولكنهم يتصرفون غالبًا ككيانات إنسانية كاملة. ثم إن المنظمة تعمل وتتحرك داخل بيئة اجتماعية، منها تستمد عناصر حياتها واستمرارها، ولا يخضع تفاعلها مع هذه البيئة الاجتماعية لجمود العقل، ولكنه يمس جوانب إنسانية كثيرة ومتنوعة، كالعواطف والمشاعر والأحاسيس. ولذلك، يوجد التنظيم الجامد للمنظمة مغمورا داخل قالب إنساني واجتماعي. ومن المستحيل أن نتصور وقوف التفاعل بينهما عند درجة معينة.

ولو أردنا أن نتبين كيفية حدوث الدينامية بين الأفراد والجماعات المشكلة لكيان كل منظمة من هذه المنظمات، على ضوء هذا التصور لنظامها البنائي، يكون علينا أن نستعين بمثال توضيحي واقعي، وليكن مثلاً من شركة صناعية. (انظر شكل ١).

فكل شركة صناعية تقوم على بيئتين: هما بيئة العمل داخلها، والبيئة الاجتماعية خارجها. وفى كل بيئة منهما جماعات إنسانية، تشكلت فى إطار التنظيم الجامد والتنظيم الإنساني لهذه الشركة. ففى بيئة العمل، نستطيع أن نتبين بوضوح ثلاث جماعات إنسانية: أولها جماعة الإدارة العليا، وهى جماعة صغيرة، وهى المحرك الأساسي لدينامية التفاعل بينها وبين الجماعات الأخرى،

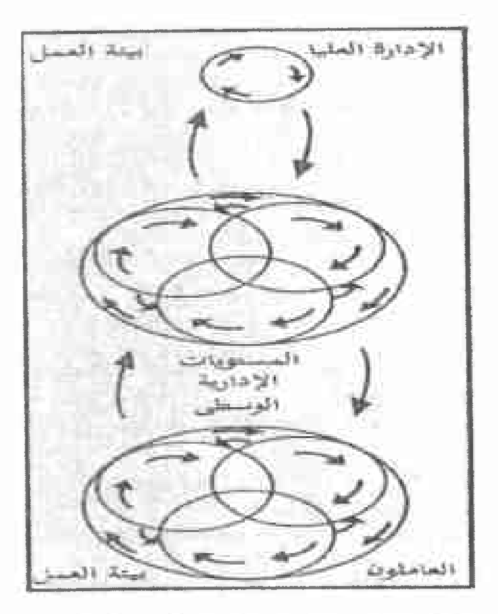
سواء الداخلية منها أم الخارجية. وثانيتها جماعة المستويات الإدارية الوسطى، وهى تقع على خط السلطة فى موقع وسط بين الإدارة العليا والعاملين، ولها طابع إداري وفني، وتضم العديد من الأقسام والإدارات، ونظرًا لتعدد المصالح بين أفرادها، فإنه يمكن عدّها جماعة مركبة من عدد من الجماعات الصغيرة، التى تضم كل منها عددًا من الأفراد الإداريين أو الفنيين. وثالثتها جماعة العاملين، وهى الجماعة التى يقوم عليها العمل الإنتاجي فى هذه الشركة، وتتوزع على عدد من الأقسام الإنتاجية، التى تضم كل منها عددًا من الأفراد الذين يشكلون جماعة صغيرة، وعلى ذلك تعد هذه الجماعة مركبة. وبذلك يكون فى هذه الشركة ثلاث جماعات: أحدها صغيرة، واثنتان مركبتان.



شكل (١): الجماعات التى يتشكل منها النظام البنائى فى شركة صناعية

أما فى البيئة الاجتماعية المحيطة بهذه الشركة، والتى يطلق عليها بعض الدارسين مصطلح المجتمع المحلى، فهى تضم أيضًا عددًا من الجماعات المركبة من جماعات صغيرة. وكل جماعة بينها ترتبط بهذه الشركة بمصالح مشتركة، ولكل جماعة منها أهدافها الخاصة ومصالحها الخاصة. وأهم هذه الجماعات فى مواجهة الشركة الصناعية ما يعرف بجماعة المستهلكين، وجماعة المسهمين والمستثمرين، وجماعة الأجهزة الرقابية والتشريعية، وجماعة الأجهزة الحكومية وجماعة الاتحادات المهنية، وغيرها.

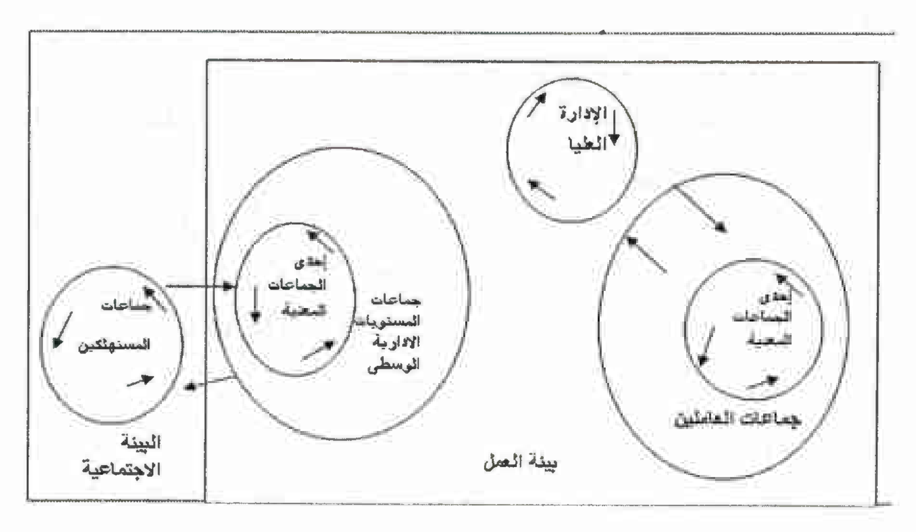
وإذا نظرنا إلى شكل رقم (٢) تبين لنا كيف تحدث دينامية التفاعل الهادف والمؤثر بين الجماعات المنتمية إلى بيئة العمل داخل هذه الشركة الصناعية، حيث تحدد الأسهم اتجاهات هذه الدينامية داخل كل جماعة منها، وبينها وبين الجماعات الأخرى. ويلاحظ أنها تبدأ بالجماعة الصغيرة، كوحدة أولى فى النظام البنائى لهذه الجماعات، سواء أكان الاتجاه صاعدًا إلى الإدارة العليا، أم هابطًا منها إلى العاملين، مرورًا بجماعات المستويات الإدارية الوسطى.



شكل (٢): دينامية داخلية فى بيئة العمل

وفى كلا الاتجاهين الصاعد والهابط تتولد عن دينامية التفاعل الهادف علاقات نفسية واجتماعية بين هذه الجماعات وأعضائها. وهذه العلاقات النفسية والاجتماعية هى التى تؤدى إلى منظمة منسجمة ومتعاونة ومتوافقة وواثقة فى نفسها وفى جماهيرها، وبالتالي، تثق فيها جماهيرها، إذا كانت علاقات إيجابية، أو يحدث العكس إذا كانت هذه العلاقات سلبية.

ولنا أن نتصور اتجاهات دينامية التفاعل نفسها، إذا بدلنا جماعة العاملين المنتمية إلى بيئة العمل بجماعة المستهلكين مثلاً والمنتمية إلى البيئة الاجتماعية خارجها، كما فى شكل رقم (٣). فلكل جماعة من الجماعات الخارجية جماعات داخلية ترتبط مصالحها بها. وينطبق على جماعة المستهلكين القاعدة نفسها. فالدينامية تبدأ من داخلها، وتمتد إلى جماعة من جماعات الإدارة الوسطى، ومنها إلى جماعة الإدارة العليا، ثم إلى جماعة العاملين، لتنتقل بعد ذلك إلى الاتجاه المعاكس بعد أن تنتهى المصلحة التى أثارت هذه الدينامية البادئة من داخل جماعة المستهلكين. فهى تنتهى من حيث بدأت؛ لأنها تستهدف غاية معينة، وبحسب نوعية الجماعة ونوعية المصلحة المثيرة لديناميتها فى اتجاه المنظمة المرتبطة بها بصفة عامة.



شكل (٣): دينامية خارجية ممتدة إلى الداخل

وبناء على هذه الترجمة الواقعية لكيفية حدوث دينامية التفاعل بين الجماعات التى يقوم عليها النظام البنائى لكل منظمة، والتى طبقناها هنا على شركة صناعية كمثال توضيحي، نستطيع أن نحدد عددًا من المواصفات التى تتصف بها الظواهر العلمية فى علم العلاقات العامة، كما يلى:

١ ـ تتصف هذه الظواهر العلمية بالامتداد، حيث تشمل أكثر من جماعة داخل الجماعة الكبرى، وتمتد منها إلى جماعة أو جماعات أخرى متتالية، وإذا أردنا أن ندرس العلاقات النفسية والاجتماعية، فلا بد أن تغطى الدراسة هذا الامتداد، سواء داخل الجماعات الواحدة، أم بينها وبين الجماعات الأخرى على طول خط الاتصال بينها. وهذا الامتداد يوفر اتساعًا رأسيًا، لوجود الإدارة العليا قاسمًا مشتركًا بينها.

٢ ـ تتصف هذه الظواهر العلمية بالشمول، حيث يشترك فى الدينامية كل الأعضاء، سواء أكانوا أفرادًا داخل الجماعات صغيرة، أم كانوا جماعات صغيرة داخل الجماعات الكبرى التى تؤلف بينها. وهذا الشمول يوفر لهذه الظواهر اتساعًا أفقيًا.

٣ ـ تتصف هذه الظواهر العلمية بالتعقيد؛ لأن هذه الدينامية تعنى التفاعل بين اتجاهات ومشاعر وأحاسيس وآراء وعواطف وانفعالات وعلاقات، وغيرها. وكلها عوامل نفسية واجتماعية تتشكل منها تلك العلاقات النفسية والاجتماعية الناتجة عنها، والتى تصنع مناخًا نفسيًا واجتماعيًا بين هذه الجماعات وأعضائها، والتى يتشكل منها البناء التنظيمي والاجتماعي لكل منظمة من المنظمات المعاصرة. وهذا المناخ قد يكون سلبيًا أو إيجابيًا. وبالتالي، قد تصبح المنظمة صالحة للتطور أو قابلة للانهيار.

٤ ـ تتصف هذه الظواهر العلمية بأنها محكومة ومنظمة وتسهل ملاحظتها، لأن الباحث لا يدرس هنا مجتمعًا واسعًا، وإنما يدرس بيئات محددة ومحدودة، وتتفاعل داخلها جماعات واضحة بكل ما يحدث داخلها أو بينها من علاقات وتفاعلات، وما ينتج عنها من واقع سلبى أو إيجابى.

٥ ـ تتصف هذه الظواهر العلمية بالاستمرارية؛ لأن العلاقات النفسية والاجتماعية التى تنتجها دينامية التفاعل بين الأفراد والجماعات، سواء فى بيئة العمل أم فى البيئة الاجتماعية، تعد من الظواهر العلمية التى لها صفة التراكمية، والتى يكون للزمن عليها تأثير طويل المدى. ولذلك، فهى ظواهر ممتدة، ولا يجوز دراستها دراسة وقتية.

٦ ـ تتصف هذه الظواهر العلمية بسهولة التناول، فإلى جانب ما ذكرناه من كونها منظمة ومحكومة، فإنها جميعها تقوم على فكرة وحدة البناء التنظيمى المتمثلة فى الجماعة الصغيرة. وهى الخلية الأولى فى كل هذا البنيان المعقد. وبالتالي، يكون من السهل تتبع حركتها الداخلية وامتدادها إلى الجماعات الأخرى أو الخلايا الأخرى، التى تشكل أنظمة متتالية الأحجام والأغراض والأهداف داخل بنيان المنظمة التى تنتمى إليها، تمامًا كما يحدث مع جسم الإنسان. فقد يبدو كيانًا ضخمًا معقدًا، لكن إذا عرفنا أن كل هذا البنيان الضخم يقوم على وحدة بسيطة، هى الخلية الحية، وأنها فى علاقاتها وتفاعلاتها مع الخلايا الحية الأخرى تشكل أجزاء هذا الكيان الضخم، بكل وظائفه وأغراضه، فإنه يكون من السهل على العلماء أن يخضعوه للدراسة العلمية.

وبذلك، تقدم لنا هذه المواصفات التى تتصف بها الظواهر العلمية فى علم العلاقات العامة مدخلاً إلى كيفية التعامل معها منهجيًا، وبأسلوب منهجي يختلف تمامًا عن كيفية التعامل مع العلاقات العامة بوصفها مهنة تطبيقية.

إننا فى البحوث العلمية، نتعامل مع المنظمة ككيان إنسانى يقوم على جماعات إنسانية لها علاقاتها وتفاعلاتها وأهدافها. بينما نحن فى البحوث المهنية التطبيقية، نتعامل مع المنظمة ككيان رسمى. ولذلك، يهمنا فى البحوث العلمية أن نبدأ بالخلية الأولى فى البنيان التنظيمي للمنظمة، ممثلة فى الجماعة الصغيرة، وهى تتحرك وتتحاور وتشكل كيانات أكبر وتتفاعل داخليًا وخارجيًا، بالكيفية التى تحقق أغراضها ومصالحها. بينما يهمنا فى البحوث المهنية هذا الجهاز الإعلامي المسمى بالعلاقات العامة وكيفية تعامله مع مشكلات المنظمة وفى مواجهة الجماعات المرتبطة بها، من أجل تحقيق التوافق بين مصالحها.

وبمعنى آخر، إننا فى البحوث العلمية نهتم بما يحرك كيان المنظمة ، وما ينتج عن هذه الحركة من علاقات وتفاعلات. بينما نحن فى البحوث المهنية، نهتم بالإفرازات السلبية والإيجابية وتأثيرها فى مصالح المنظمة والجماعات المرتبطة بها. أى أننا فى العلم نهتم بالجانب الإنساني، بينما فى المهنة نهتم بالجانب الرسمي للمنظمة. ولا شك أن نتائج العلم تدعم جهود المهنة وتثريها.

رابعاً ـ مدخل إلى الأساليب المنهجية وأدواتها المناسبة فى علم العلاقات العامة

عرفنا أن انتقال العلماء السلوكيين إلى دراسة الاتصال كمجال بكر، كان انتقالاً جزئيًا ومعتمدًا أساسًا على معارفهم المتخصصة فى العلوم السلوكية التى أتوا منها، وعلى المناهج البحثية التى تعتمد عليها هذه المعارف السلوكية المتخصصة. بل إنهم عندما انتقلوا إلى التخصص فى المهن الاتصالية ومشكلاتها أخذوا معهم المعارف المتخصصة نفسها ومناهجها.

ولذلك، لم يتفقوا على توصيف النتائج العلمية التى انتهوا إليها من دراساتهم لمجال الاتصال. واختلفوا حول كونها علمًا مستقلاً أم مجالاً متخصصًا ومتميزًا. وكان السبب الرئيس وراء الاختلاف، هو توزع هذه النتائج على هذه العلوم السلوكية وانقسامها حول المناهج البحثية التى اعتمدوا عليها. وظل هذا الاختلاف قائمًا حتى بعد أن ظهر فريق منهم تفرغوا للتخصص الدقيق فى الاتصال؛ لأن خلفياتهم العلمية ظلت قيدًا على حركتهم.

وعلى ذلك، تكون العبرة فى العلوم الجديدة والمبتكرة، كخطوة أولى نحو تحديد أساليبها المنهجية وأدواتها المناسبة لها، أن تبدأ بتعريف دقيق لمضمون كل منها كمجال بحثى جديد. فلا يكفى أن نقول: هذا مجال متخصص جديد، وإنما لا بد أن نكمل تصورنا لهذا المجال المتخصص الجديد بتعريفه تعريفًا دقيقًا ومميزًا له عن المجالات المتخصصة الأخرى، سواء أكان بينها وبينه تداخلاً كاملاً أم جزئيًا. فطالما إننا سلمنا بحداثته وجديته، فلا بد أن نسلم أيضًا بتميزه واستقلاله حتى عن الأصل الذى ينتمى إليه.

وهذه القاعدة هى التى حققناها عندما عرفنا فى دراسات سابقة الاتصال كمجال علم متخصص عام وتقوم عليه علوم لها استقلالها وتميزها، وهى علوم الاتصال الشخصى والصحافة والإذاعة والعلاقات العامة. وقد سبق أن عرضنا ما يتصل منها بعلم العلاقات العامة هنا.

ولقد تأكدت هذه القاعدة وما أقمناه عليها فى دراسة علمية منهجية، قام بها إرنست هيوتن Ernest Hutten[١٢] جاء فيها: أن المناهج العلمية تتحدد بعد أن يتحدد مفهوم العلم. فهو عبارة عن عملية إعادة بناء منطقية للظواهر العلمية، بها نستطيع أن نشرح ونفسر الكيفية التى تتشكل بها الظواهر العلمية، والكيفية التى تعمل بها، وماذا نقبل من هذه المعرفة العلمية المتصلة بها. إننا بالمنهج العلمى لا نحاول أن نعرف ماذا ينبغى أن تكون عليه المعرفة العلمية. كما يفعل الفلاسفة، وإنما ننظر إلى المعرفة العلمية على أنها شىء قابل للخطأ، وليست شيئًا خادعًا ومضللاً.

ويضيف إرنست هيوتن Ernest Hutten أنه لا توجد قواعد وإجراءات منهجية بسيطة، ولا توجد قوانين ثابتة نسير عليها فى استنتاجاتنا. ففى التجربة العلمية مثلاً عندنا إجراءات محددة تقوم عليها مأخوذة أساسًا من ممارسات علمية سابقة. وهذه الإجراءات تساعدنا فقط عندما يكون أمامنا فروض تحدد ما نريد إثباته أو الوصول إليه. وبالتالى، فإن الاستفادة من الإجراءات السابقة للتجارب العلمية تكون على ضوء معرفتنا بما نريد إثباته؛ ومن هنا تكون قدرة الباحث على الإبداع والابتكار، وليس على التقليد والجمود.

ويضيف هذا الباحث أيضًا، أن المنهج العلمى يمثل اتجاهًا ذهنيًا نحو ظاهرة معينة. ونحن نعتمد على التجربة والخطأ، بحيث إذا ثبت تقدمنا استمررنا نحو الهدف، وإذا ثبت خطؤنا تراجعنا، لنبدأ تجربة جديدة. ونجاحنا هنا يتوقف على مدى نجاح الخطوات المنهجية فى تحقيق الغاية منها. ولذلك، يكون علينا أن نوفق بين إجراءات وخطوات وأساليب منهجية شائعة الاستعمال نجح فيها باحثون آخرون وطبيعة المشكلة التى يتناولها البحث والفروض التى تقوم عليها؛ لكى نلائم

بينها بالكيفية التى نصل بها إلى إجراءات وخطوات وأساليب مناسبة لأهدافنا ومتوافقة مع غاياتنا فى مواجهة مشكلة بحثية جديدة لم تدرس من قبل.

ويكون علينا الآن أن نصل إلى أساليب منهجية مناسبة لطبيعة الظواهر العلمية ومواصفاتها فى علم العلاقات العامة، وأن تكون لها أدواتها العلمية المتوافقة معها ومع المشكلات التى تفرزها. بعد أن ثبت لنا أن هناك باحثين يشاركوننا الاتجاه نفسه نحو الكيفية المناسبة للوصول إلى هذه الأساليب المنهجية وأدواتها العلمية، كقاعدة تقوم عليها كل المعارف العلمية المتخصصة.

خامساً ـ تحديد الأساليب المنهجية وأدواتها المناسبة

نحن نعلم أن المعرفة العلمية التى تقوم عليها العلوم جميعها بكل تخصصاتها، هى تلك المعرفة التى يمكن إثباتها باستخدام العقل والتجربة. وتترجم كل من الإثبات العقلي والإثبات التجريبي إلى خطوات منهجية موحدة ومشتركة، تخدم عمليات البحث جميعها فى كل حقول هذه المعرفة العلمية، وتوحد بين كل هذه العلوم، وتمثل منهجًا فكريًا يجمع بينها وبين علمائها، مهما تعددت بهم الأمكنة والأزمنة.

أما عمليات البحث داخل كل علم منها فإنها عبارة عن مشروعات لأنشطة علمية، يعمل خلالها العلماء على إنتاج المعرفة العلمية، باستخدام أساليب منهجية تقوم على هذا المنهج الفكرى لموحد، وتتوافق مع طبيعة الظواهر والمشكلات العلمية التى تقوم عليها هذه المشروعات البحثية العلمية.(١٣)

ولذلك يؤكد كل الباحثين فى كل المجالات العلمية، ومنها المجالات الاجتماعية والسلوكية، أن تقدم أى علم متخصص يتوقف على وجود أساليب منهجية مناسبة لظواهره ومشكلاته، وأن يكون لكل ظاهرة ومشكلة منها أساليبها المنهجية التى تتوافق مع طبيعتها، بالكيفية التى تجيب على تساؤلاتها وتمحص فروضها وتحقق أهدافها.(١٤)

وبالتالى، يكون علينا أن نحدد هنا نقطتين أساسيتين داخل إطار نظرتنا العامة إلى طبيعة الظواهر فى علم العلاقات العامة ومواصفاتها ومشكلاتها:

أولاهما تتصل بنوعية المناهج المناسبة، والأخرى تتصل بنوعية الأدوات العلمية المتوافقة معها، كما يلى:

١ ـ نوعية المناهج المناسبة:

إذا عدنا إلى طبيعة الظواهر العلمية ومواصفاتها واتجاهاتها فى علم العلاقات العامة ووجدنا أنها ظواهر ممتدة فى المكان والزمان. فهى تنتقل من أصغر الوحدات ممثلة فى الجماعات الصغيرة إلى وحدات أكبر وأكثر تركيبًا. فمثلا، إذا كانت دينامية التفاعل تبدأ فى جماعات صغيرة من جماعات العاملين، فإنها تنتشر داخل هذه الجماعات، ثم تنتقل إلى جماعات المستويات الإدارية المتوسطة، ثم إلى جماعة الإدارة العليا. أو العكس، وهذا اتجاه داخلى ممتد مكانيًا داخل بيئة العمل. وقد يكون الامتداد المكانى من خارج المنظمة، حيث تبدأ دينامية التفاعل داخل جماعة صغيرة من الجماعات المرتبطة بها من خارجها، كالمستهلكين مثلاً فتنتشر بين جماعات المستهلكين، ومنها إلى جماعة أو أكثر من جماعات المستويات الإدارية المتوسطة. ثم إلى جماعة الإدارة العليا، ومنها إلى جماعة من جماعات العاملين التى تتصل بها المشكلة التى أثارت هذه الدينامية بين جماعات المستهلكين، أو يحدث العكس تمامًا. وهذا اتجاه ممتد من الخارج إلى الداخل، ويجمع بين بيئة العمل والبيئة الاجتماعية.

ثم إن هذه الظواهر العلمية تتصف أيضًا بالامتداد الزمنى؛ ذلك، لأن دينامية التفاعل داخل هذه الجماعات وبينها تحدث بين عناصر نفسية واجتماعية وبيئية. وليس من شك فى أن هذا التفاعل يستغرق وقتًا طويلاً، إلى أن تحدث إفرازاته على شكل علاقات نفسية واجتماعية لها ظواهرها الملموسة، سواء تمثلت فى حب متبادل أو ثقة متبادلة أو تآلف أو العكس. فهذه العناصر الداخلة فى تشكيل دينامية التفاعل تعود إلى أعضاء هذه الجماعات، وأعضاؤها من البشر، والبشر ـ بطبيعتهم ـ معقدون نفسيًا واجتماعيًا. ومن هنا، جاءت صفة الامتداد الزمنى للظواهر العلمية ومشكلاتها.

وهذا يعنى أننا نحتاج فى علم العلاقات العامة إلى مناهج بحثية جديدة ممتدة. وأنسبها هنا المنهج التجريبى الميدانى المعتمد على الملاحظة والقياس

والمناقشات الجماعية والمكثفة، فى توافق وتسلسل، يحكم الظاهرة ويتابعها، ويصل بها إلى نتائجها المستهدفة. وهذه المجموعة من المناهج الممتدة، هى بعض من المناهج المستخدمة فى البحوث الاجتماعية والنفسية والإعلامية، ونحن نرى أنها أهمها، على أن يحدث بينها مزيج متوافق ومتناسق، ويشكل إطارًا منهجيًا مميزًا ومناسبًا للظواهر فى علم العلاقات العامة ومشكلاتها.

ونتساءل هنا: وكيف يحدث هذا المزيج المنهجى المتكامل والمميز لعلم العلاقات العامة؟! نبدأ الإجابة هنا بالعودة ثانية إلى طبيعة الظواهر العلمية ومواصفاتها على أرض الواقع داخل المنظمات المعاصرة. وقد قلنا إن الدينامية بين الجماعات التى تقوم عليها كل منظمة، تبدأ بالجماعات الصغيرة، فالجماعة الكبرى التى تنتمى إليها، فالجماعات الأخرى المرتبطة معها بمصالح مشتركة. وتكون البيئة، سواء بيئة العمل أم البيئة الاجتماعية هى الإطار الموقفي الذى يشكل المثيرات المؤثرة فى مصالح هذه الجماعات، ويحولها إلى دوافع لقيام دينامية التفاعل بين جماعات كل منظمة.

وهذا يعنى أن بيئة العمل أو البيئة الاجتماعية هى الميدان الذى تحدث فيه التجارب الواقعية لدينامية التفاعل الهادف بين الجماعات المرتبطة بكل منظمة وبينها. ولهذا قلنا إن المنهج التجريبى الميداني هو أول المناهج المطلوبة هنا. وطالما أننا ندرس الجماعات الإنسانية خلال تفاعلها داخل واقعها، فإن الملاحظة العلمية الدقيقة تكون منهجًا علميًا ثانيًا ومكملاً. ثم يأتى تدخل الباحث خلال التجربة باختياره عينات من أعضاء الجماعات موضوع الملاحظة، ليطبق عليها قياساته النفسية والاجتماعية، التى تكون أساسًا لمناقشتها من خلال مناقشات جماعية أو مكثفة أو هما معًا. وهذا يعنى التكامل خلال الملاحظة: التجريبية الواقعية، حيث يكمل الباحث عمله من خلال قياساته ومناقشاته: للوصول إلى نتائج دقيقة لما يراه ويلاحظه.

ولعل أهم ما يميز المنهج التجريبى الميدانى أنه يطبق فى ظروف وبيئات طبيعية، ولا يحتاج إلى قيود وإجراءات تنظيمية مصطنعة للسيطرة على الظاهرة

والتحكم فى العينة. وبالتالى، فإن الأفراد الخاضعين للتجربة لا يشعرون أنهم خاضعون لأوضاع لم يعتادوها، وإنما هى حياتهم الطبيعية تجرى كما اعتادوا عليها. وقد يلجأ الباحثون هنا إلى الكاميرات ليختبئوا وراءها إمعانًا فى توفير الظروف الطبيعية التى تحدث يوميًا. فكل شىء يجرى طبيعيًا، ويستطيع الباحث أن يدرسه فى أماكنه الواقعية، وللفترة الزمنية التى يراها مناسبة لتغطية الظاهرة فى إطارها الزمني الواقعي.

ويرى الباحثون أن هذا المنهج التجريبى الميدانى مناسب جدًا لدراسة الظواهر المعقدة والمواقف والعمليات الاجتماعية المركبة. ورغم أن تطبيق هذا المنهج مكلف فإن هناك ظواهر ومشكلات علمية لا تصلح دراستها إلا من خلاله[١٥]، وهذا ينطبق على دراسة الظواهر والمشكلات المنتمية إلى علم العلاقات العامة.

وتأتى الملاحظة العلمية كمنهج مكمل للمنهج التجريبى وأداة مناسبة لتحقيق أهدافه. وهذه الملاحظة العلمية لا بد أن تقوم على الدقة والموضوعية والأمانة ودقة الوصف والتحليل. ولذلك وصفت بأنها منهج علمى. وقد تكون ملاحظة علمية مفتوحة، بمعنى أن أعضاء الجماعة المستهدفة يعرفون أنهم مراقبون، وقد تكون ملاحظة علمية خفية، فلا يشعر بها أعضاء الجماعة. وهذا يتوقف على طبيعة الظاهرة ونوعية المشكلة والنتائج المستهدفة من دراساتها.

ولا شك أن الباحث يحتاج إلى أن يتحقق من بعض العناصر والعلاقات والمواقف والتصرفات خلال التجربة والملاحظة، وهنا يكون القياس للاتجاهات والعلاقات والبناء الاجتماعى للجماعة ودرجة التفاعل بينها والعوامل النفسية والاجتماعية التى تسرع دينامية التفاعل أو تبطئها، بحسب ما يلاحظه من أشياء تتطلب تفسيرًا أو توضيحًا أو تقريرًا. وهنا لا بد من بناء عدد من القياسات النفسية والاجتماعية وهى كثيرة ومتعددة[١٦]؛ ليتخذ نتائجها أساسًا لمناقشة عينة من الأفراد الداخلين فى الجماعات الخاضعة للتجربة والملاحظة، سواء اختار المناقشة الجماعية أو المناقشة المكثفة أو كلتيهما معًا بالتوالى أو بالتزامن. وقد يحتاج الباحث معه عددًا من الباحثين المساعدين؛ لكى تجرى هذه المقابلات والمناقشات المقننة فى توقيتاتها المناسبة.

وبعد انتهاء الباحث من تجربته، يقوم بقياس معدلات الثبات والصدق والتحقق من طبيعة النتائج التى حصل عليها، قبل أن يجرى عليها عمليات التبويب والجدولة والتحليل والاستنتاج والمقارنة ، ثم عمليات التمثيل والتصوير البيانى، معتمداً فى ذلك جميعه على العمليات الإحصائية المناسبة.

ب ـ نوعية الأدوات العلمية المتوافقة

لكل منهج علمى أدواته المنهجية المستخدمة فى تحقيق النتائج التى يستهدفها. ولاشك أن هذه المناهج العلمية المتكاملة التى عرضناها كمناهج مناسبة وملائمة لدراسة الظواهر والمشكلات العلمية فى علم العلاقات العامة تقوم على عدد من الأدوات العلمية المتوافقة مع طبيعتها وأهدافها.

وإذا كانت هذه المناهج العلمية تجمعها صفة التكامل، بمعنى أنها تطبق معًا داخل إطار ينسق بينها بطريقة متتابعة ومتتالية ومترابطة، بحيث يمكن أن نسميها بالمنهج العلمى المتكامل والملائم لطبيعة الظواهر العلمية فى علم العلاقات العامة ومشكلاتها، فإن أدواته العلمية لا تكون معبرة عنه إلا إذا اتصفت هى أيضًا بالتكامل. وهناك عدد من الاعتبارات التى تؤكد أهمية هذا الاستنتاج، فى مقدمتها:

١ ـ إن من عناصر القوة فى البناء المنهجى للبحث أن يكون هناك تناسق أو تجانس بين المنهج وأدواته المنهجية؛ لأن هذا التناسق أو التجانس يوفر لهما وحدة النظر أو وحدة الفكر، فلا يكون المنهج فى وادٍ، وتكون أداته العلمية فى وادٍ آخر.

٢ ـ إن دينامية الجماعة وبكل أشكالها وأحجامها ليست عملية بسيطة وإنما هى عملية معقدة؛ لتعقد العناصر النفسية والاجتماعية المتفاعلة داخلها. وبالتالى، لا يمكن أن تخضع لأداة منهجية تقوم على بعد واحد، سواء أكان نفسيًا أم اجتماعيًا، وإنما ينبغى أن تبنى أداة القياس من عناصر نفسية واجتماعية معًا، وبكيفية تتناسب مع طبيعة الظاهرة أو المشكلة التى ندرسها داخل دينامية الجماعة؛ لنصل بالبحث إلى نتائج ذات أبعاد متعددة ومتكاملة.

٣ ـ إن عضوية الجماعة، مهما كان شكلها أو حجمها، تعتمد على الفرد. والأفراد بكل مركباتهم النفسية والاجتماعية يتفاعلون معًا داخل دينامية

الجماعة. وكل فرد منهم يتكون من عناصر نفسية واجتماعية متعددة ومتنوعة، وذات طبيعة وكثافة تختلف من فرد إلى فرد. ثم إن الفرد ذاته كلٌّ معقد. فكيف يكون المقياس أو الأداة المنهجية بسيطة، وهى تطبق على كائن معقد. إن الأداة المنهجية ينبغى أن تكون ملائمة لطبيعة الظاهرة التى تطبق عليها.

٤ ـ إننا نتكلم هنا عن علم العلاقات العامة وليس على مهنة العلاقات العامة. والعلم يستهدف الوصول إلى النظريات والقوانين، وهى تقوم على نتائج عامة ومركبة ومتكاملة. ولا يمكن الوصول إلى هذه النوعية من النتائج إلا من خلال استخدام أدوات منهجية متكاملة ومعبرة عن مناهج ومفاهيم متكاملة.

وهذه الاعتبارات جميعها تؤكد أهمية قيام الدراسة العلمية للظواهر فى علم العلاقات العامة على مناهج متكاملة وأدوات علمية متكاملة كذلك. لكننا لاحظنا أن الدراسات العلمية والسلوكية، وخاصة فى علوم النفس والاجتماع والنفس الاجتماعى والأنثروبولوجيا واللغة، لا تتوفر لمناهجها وأدواتها العلمية صفة التكامل، وهى تدرس من زوايا منفصلة وليست متكاملة، رغم أن السلوك الإنساني لا يمكن أن يفسره عنصر واحد أو جانب واحد.

ورغم اعتراف الباحثين فى هذه العلوم بهذه الحقيقة، فإنهم لا يزالون يعانون من انقسام مناهجهم وأدواتهم العلمية. ولم يصلوا حتى الآن إلى نظرة متكاملة ومتفق عليها اتجاه مقياس موحد ومتكامل، ويخدم تعدد الجوانب السلوكية وتكاملها فى الإنسان.

وفى دراسة علمية سبقت الإشارة إليها، قدم الباحث محاولة علمية لشرح ما يقصد بهذا الاستنتاج وأهميته[١٧]، حيث يقول: إن المذاهب الرئيسة فى سلوك الإنسان من وجهة نظر البناء الإنساني اتخذت واحدًا من مداخل ثلاثة، هى: الدوافع، وأنماط الشخصية وخصائصها، والقدرات. وأقامت تلك المذاهب على كل مدخل منها عددًا من المقاييس المدعمة بتبريرات يراها الباحثون المنتمون إلى كل مذهب من هذه المذاهب.

غير أن هناك مذاهب أخرى ترى أن هناك مداخل أخرى لا تقل أهمية عن هذه المداخل الثلاثة، خاصة إذا كنا نفسر سلوك الإنسان داخل دينامية الجماعات، وهى: مدخل الإدراك الاجتماعى، ومدخل الضغوط الاجتماعية، ومدخل الاتجاهات النفسية، ومدخل البناء السيسيومترى للجماعة. ولكل مدخل منها أيضًا العديد من المقاييس والأدوات المنهجية التى وضعها الباحثون لدراستها.

ويرى الباحث فى دراسته هذه أنه لكى نصل إلى مقاييس متكاملة تغطى كل جوانب السلوك الإنسانى وتعطى نتائج متكاملة تتوافق مع طبيعة هذه الظاهرة الإنسانية داخل ديناميات الجماعات الإنسانية - فإنه يكون علينا أن نبنى هذه المقاييس بوصفها أدوات منهجية على عدد من المسلمات العلمية المهمة، وهى:

١ - إن المتغيرات التى يقوم عليها سلوك الإنسان معقدة، وليس هناك متغير واحد ينتجه؛ ولذلك، ينبغى أن تشترك جميع المتغيرات معًا فى مسئولياتها عن سلوك الفرد فى أى موقف اجتماعى، وخاصة داخل دينامية الجماعات التى ينتمى إليها، سواء أكنا فى مواجهة نمط واحد من السلوك، أم كنا فى مواجهة عدد متجمع منها.

٢ - إن سلوك الفرد فى لحظة ما من موقف ما محصور بين نقطتين، هما الدافع والغرض. ولكن هاتين النقطتين لا تقعان على خط مستقيم، وإنما تقفان على محيط دائرة. بمعنى أنه قد يسبق الدافع غرضًا ما، وقد يسبق غرض ما دافعًا معينًا.

٣ - تتفاعل المتغيرات التى تحكم السلوك، وخاصة فى دينامية الجماعة، تفاعلاً بالتراكم والتركيب، وليس تفاعلاً بالجمع والإضافة. وهذا التفاعل يؤدى إلى نتائج لها مواصفات مختلفة تمامًا عن مواصفات كل متغير من المتغيرات التى أسهمت فى إنتاجها.

وعلى ضوء هذه المسلمات جميعها، يكون تساؤلنا هنا حول كيفية تصميم مقياس كأداة منهجية متكاملة؟ وتكون إجاباتنا هنا واقعية، إذا قلنا إن هذه الكيفية تتوقف أساسًا على طبيعة الظاهرة أو المشكلة العلمية التى ندرسها، وما

تقوم عليه من تساؤلات وفروض داخل إطار هذه المسلمات التى حددها الباحث. فهذه المنطلقات جميعها هى التى تحدد طبيعة المقياس، والعناصر التى يقوم عليها، والكيفية التى يحدث بها التكامل بين عناصره. فكل الإجراءات المنهجية التى يحددها الباحث يطوعها بالكيفية التى تخدم موضوع الدراسة والغرض منه. وهنا، تكمن قدرة الباحث على الابتكار والتجديد، والتى تصل به إلى إضافة علمية جديدة وأصيلة، من خلال النتائج الكلية العامة التى يحققها والنظريات والقوانين التى تبنى عليها.

سادساً ـ تقويم نتائج البحث

بناء على النتائج المحدودة التى انتهى إليها العلماء السلوكيون من خلال تركيزهم الجزئى على الاتصال كمجال بحثى بكر، ومن خلال تطبيقاتهم العلمية على المهن الاتصالية، نستطيع أن نحدد عدداً من النتائج التى وصلنا إليها هنا، والتى تعد إضافة علمية لها أهميتها وأصالتها، وهى:

١ ـ انتهينا إلى تعريف لمفهوم العلم فى العلاقات العامة. فهو علم تطبيقى له جانبان: أحدهما نظرى، والآخر تطبيقى، وينقص العلاقات العامة، كما فى المهن الاتصالية الأخرى، وجود هذا الجانب النظرى؛ ليثرى الجانب التطبيقى من خلال إحداث التكامل بينهما. ومن ثم، فإن البحوث التطبيقية سوف تستمر ولها أهميتها، وسوف تظهر البحوث النظرية ولها أهميتها. بل إن البحوث التطبيقية سوف تتجه اتجاهات جديدة، على أساس أنها تقوم حتى الآن على مهنة تثريها العلوم السلوكية. ولسوف تصبح مهنة يثريها علم مستقل ومتميز وخاص بها.

٢ ـ انتهينا إلى تعريف العلم النظرى فى العلاقات العامة، على ضوء علاقته بالاتصال كعلم يتفرع إلى مجالات متخصصة منها العلاقات العامة. ولكل فرع تخصصه وتميزه واستقلاله. وكانت العلاقات العامة، بهذا التعريف الذى قدمناه، أول فرع له مضمونه وظواهره وتميزه واستقلاله.

٣ ـ حددنا طبيعة الظواهر العلمية التى يعنيها علم العلاقات العامة ومواصفاتها وبالكيفية التى توفر لها تميزها وتعبيرها عن علم متميز عن غيره من العلوم السلوكية والاتصالية الأخرى.

٤ ـ حددنا منهجًا علميًا مناسبًا لهذه الظواهر العلمية وأدوات منهجية متوافقة معها كان يجمعها صفة التكامل فى مواجهة ظواهر علمية تتسم بالتكامل والشمول والامتداد. فكان اختيارنا للمنهج المتكامل على أساس من الجمع بين مناهج عديدة، ويمثل المنهج التجريبى الميدانى قاعدتها. وتأتى الملاحظة والقياس والمناقشات الجماعية والمكثفة لتكمل جوانب هذا المنهج فى تناسق وتوافق تام بينها. كما كان اختيارنا لأداة علمية تتصف أيضًا بالتكامل، لتكون متوافقة مع طبيعة المنهج الذى اخترناه، مع بيان المسلمات العلمية التى يقوم عليها تاريخ الممارسة العملية فى مواجهة كل مشكلة من المشكلات التى يتناولها الباحثون، تطوير خطوات المنهج وأدواته، بما يتناسب مع طبيعة المشكلة وتساؤلاتها وفروضها والغاية التى تستهدفها.

وبذلك، نكون بهذه النتائج جميعها، قد وفرنا لعلم العلاقات العامة نتائج أساسية ينفرد بها عن الجهود التى قام بها العلماء السلوكيون ونتائجها، ويتفوق بها على ما يتوفر للمهن الاتصالية من نتائج غير قادرة على أن توفر لكل منها علمًا نظريًا مستقلاً ومتميزًا. وهنا، تكمن الأصالة التى حققها هذا البحث.

سابعًا ـ الخلاصة والتوصيات

إن مغزى ما عرضناه هنا هو أن البحوث التطبيقية فى مجالات المهن الاتصالية، ينبغى أن تدعمها بحوث نظرية فى الجوانب المتعددة للمعرفة العلمية، على أساس أنها فى حقيقتها علوم تطبيقية، لها جانب نظرى يتجه إلى النظريات والقوانين ويتعامل مع دينامية الحركة التى تقوم عليها هذه المهن، ولها أيضًا جانب تطبيقى يتعامل مع ظروف المهنة وتحدياتها. أى كما أوضحنا فى العلاقات العامة فإن الجانب التطبيقى يتعامل مع البناء الرسمى للمنظمات المعاصرة، بينما يتعامل الجانب العلمى النظرى مع البناء الإنسانى لهذه المنظمات. فكل منظمة منها عبارة عن بناء رسمى مغمور فى قالب إنسانى.

وقد أثبتنا إمكانية قيام العلم النظرى للعلاقات العامة وحددنا مفهومه ومضمونه وظواهره ومناهج دراسته وأدواته العلمية المناسبة لظواهره ومشكلاته. وكانت النتائج خطوة أصيلة على ضوء الموقف الجامد للعلماء السلوكيين، الذين لم يستطعيوا أن يحددوا طبيعة المجال الذى يبحثون فيه، بل إنهم اختلفوا حول كونه علمًا أم مجالاً متخصصًا فقط.

وتبقى الجهود العلمية المستقبلة، التى تجعل من النتائج التى وصلنا إليها واقعًا ملموسًا. وبالتالى، يصبح لعلم العلاقات العامة كيانٌ معرفى متراكم، ويصبح لوجوده فى حياة العلاقات العامة وتطورها أثر ملموس. ولا شك أن المدخل إلى هذه الجهود العلمية يتمثل فى اقتناع الباحثين بأهمية ما يقومون به، وفى إيمانهم بقدرتهم على القيام به.

مراجع الفصل الخامس ومصادره

١ ـ انظر هذا البحث منشورًا فى مجلة كلية الآداب بجامعة المنصورة. العدد ٥١ أغسطس٢٠١٢م. ص: ٩٤١.

٢ ـ انظر لنا:

ـ التقويم والتكامل المنهجى فى علم العلاقات العامة: دراسة منهجية. مكة المكرمة: المكتبة الفيصلية، سنة ١٩٨٥ م.

ـ "نحو نظرة موحدة إلى مفهوم العلم فى العلاقات العامة". مجلة الإدارة، المجلد ٣٣ العددان ٣ و٤ يناير وأبريل سنة ٢٠٠١، ص: ٢٨، كما جاء فى الفصل الرابع من هذا البحث.

٣ ـ انظر الدراسة التالية لنا:

ـ "مدخل إلى قيام علوم الاتصال الجماهيرى واستقلالها " المجلة العلمية للإعلام، العدد ٣ سبتمبر ١٩٩٥، ص:٢٤٥.

٤ ـ فاروق أبو زيد: مدخل إلى علم الصحافة. القاهرة: عالم الكتب، الطبعة الثانية، سنة ١٩٩٣ م.

٥ ـ انظر من هذه الدراسات العلمية الأجنبية، ما يلى:

- Sanders, R." The Breadth of Communication Research and the Parameters of Communication Theory. " In Sarah King ،Human

Communication As A Field of Study .New York: State University Press, 1989. P 221

- Fisher, A. A Persppectives On Human Communication. N.Y.Macmillan, Co., 1978, pp.20-32.

6 - Hutten,E. The Origins of Science .West Pory, Connecticut:Green Wood Press,1962 .

7 - Chase, S. The Proper Study of Mankind. New York: Harper, 1966.

8 - King, S. Op.cit.,pp.6-7.

9 - King, S. Ibid.,pp.19-26.

10 - Hart N ،A Basic International Qualification .In sam Black Public relations In 1980, Oxford :Pergamon press ،1980 .P 53.

11 - Selznick, P " .Foundations of the Theory of Organization " .American Sociological Review, vol. 13, No. 1, Febraury, 1948. P.25.

12 - Hutten,E. Op.Cit.,pp.214-216 also.

13 - Nachmias, D & C. Research Methods in the Social Sciences. New York: St-Martin Press, 2ed edition, 1981, pp. 22-24

14 - Festinger, L. & katz, D.Research Methods In The Behavioral Sciences .New York: Holt, 1953,p.vi

15 - Wimmer, R.& Dominick ،J. Mass Media Research. Belm, California :Wards worth ,3rd edition,1991 .PP ١٠٢ - ٩٧ .

١٦ ـ انظر من هذه المراجع التى اهتمت بالقياسات النفسية والاجتماعية ما يلى:

ـ سعد عبد الرحمن: أسس القياس النفسى والاجتماعى. القاهرة: مكتبة القاهرة الحديثة، سنة ١٩٦٧م.

- السلوك الإنسانى: تحليل وقياس المتغيرات. القاهرة: مكتبة الفلاح، سنة ١٩٨٣م.

- عزيز حنا داوود وتحسين على حسين: علم تغيير الاتجاهات النفسية والاجتماعية. القاهرة: مكتبة الأنجلو، سنة ١٩٩٥م.

١٧ ـ سعد عبد الرحمن: مرجع سابق، ص ص ٦٠٠ ـ ٦١٢.

مكانة النظرية وبناؤها فى علم العلاقات العامة

موضوع البحث وأهميته:

تعلو النظرية إلى قمة المعرفة العلمية التى ينشدها كل علم متخصص. إليها تنتهي جهود العلماء، فيضيفون إلى ما هو قائم؛ ليتراكم التراث المعرفي، فينمو العلم ويتطور ويزدهر. ومنها يبدأون جهودهم، حيث يستخدمون الفروض التى تقوم عليها؛ لتكوين تطبيقات جديدة يصلون بها إلى المزيد من النظريات التى تزيد علمهم المتخصص تطورًا وثراءً.

وهذه الحقيقة واضحة وجلية فى كل العلوم الطبيعية، وبدأت تتضح فى العلوم الاجتماعية والإنسانية؛ بحيث أصبحت غاية كل علم منها، سواء أكان طبيعيًا أم اجتماعيًا أم إنسانيًا، أن يصل إلى غايته؛ لينمو التراث المعرفي ويتراكم، وينمو العلم ويزدهر.

لكن هذه الحقيقة ذاتها ليست واضحة تمامًا فى مجال الاتصال. فقد ظهرت العديد من نظريات الاتصال بفضل جهود العلماء السلوكيين والاجتماعيين انطلاقًا من زاوية تخصصاتهم. وكانت المهن الاتصالية، وخاصة فى الصحافة والتليفزيون، محورًا لهذه الجهود. ولكنهم عجزوا عن وصف نتائجهم بأنها تشكل مجالاً متخصصًا(١)، بل إن البعض منهم وصف هذه النتائج بأنها تربك البحوث العلمية فى مجال الاتصال.(٢)

وكان لا بد أن تكون نقطة البداية قيام جهود علمية تحاول أن تصل بعلم الاتصال وفروعه إلى الاستقلال والتميز، سواء فى كيانها أم فى نظرياتها. فظهرت مراكز بحثية متخصصة فى الاتصال وتطبيقاته، وظهر باحثون متخصصون بذلوا جهودًا بحثية من أجل الوصول إلى هذه الغاية، وكان للباحثين المصريين نصيب منها. لكن الطريق لا يزال طويلاً والغاية بعيدة؛ لأن جهودهم

فردية ومتفرقة، ولم تكن متكاملة، ولم يكن هناك إجماع بين الباحثين على أهمية ما وصل إليه بعضهم.

ومن هذه الجهود التى بذلت للوصول إلى هذه الغاية ما قمنا به فى مجال العلاقات العامة، وهى أحد فروع علم الاتصال وتطبيقاته[٣]. ومن خلال جهودنا، نثبت بها إمكانية قيام علم للعلاقات العامة[٤]، له مضمونه المستقل والمتميز، وله أساليبه المنهجية[٥]. وبقى لنا خطوة أخيرة، نثبت بها إمكانية وصول هذا العلم إلى النظرية ذات الطبيعة المتميزة، التى تكتمل بها أركان هذا العلم، ويتطور التراث المعرفى.

وهذه الخطوة الأخيرة نحو النظرية فى علم العلاقات العامة تدعم أهميتها وضرورتها متغيرات كثيرة أهمها:

١ - مع غياب المفهوم والمضمون والمنهج فى علوم الاتصال، ومع ارتباك الباحثين فى مواجهة نظرياتها التى تميل إلى التطبيق، فإنه بوصولنا إلى النظرية فى علم العلاقات العامة لتكتمل أركانه وليكتمل استقلاله وتميزه - نقدم نموذجًا محققًا لكل علوم الاتصال الأخرى، خاصة أن أصولها واحدة وحاجتها إلى الاستقلال والتميز واحدة كذلك.

٢ - إن وصولنا إلى النظرية فى علم العلاقات العامة يضع الباحثين فى علوم الاتصال أمام واقع جديد، تكون فيه المعرفة لهذه العلوم التطبيقية أساسًا للتطبيق وتطويرًا له. وهذا الواقع الجديد يصحح اتجاهات الباحثين الذين انتقلوا من العلوم السلوكية إلى التطبيقات المنهجية لعلوم الاتصال، وتلك الاتجاهات وصفت بأنها اتجاهات وظيفية محدودة وجزئية وغير مستمرة.[٦]

٣ - إن وجود النظرية كمحور لخطوات المنهج العلمى الذى يسير عليه كل علم متخصص ومستقل ومتميز، يعنى علاقة دائرية مستمرة تؤدى إلى تطور العلم وثرائه. وهذه الحقيقة ليست متوفرة فى تلك الاتجاهات الوظيفية للبحوث التطبيقية الإعلامية الحالية. وبالتالى، فإن اكتمال أركان العلم فى العلاقات العامة يوصلنا إلى النظرية كركن أخير، يجعل هذه الحقيقة متمثلة ومتحققة

واقعيًا فى أحد علوم الاتصال؛ ليكون نموذجًا يحتذى به ومثالاً يمكن تطبيقه فى العلوم الأخرى.

٤ ـ مع أهمية النظرية كموضوع لهذا البحث، ومع كل هذه المزايا التى تحققها فى مجال المعرفة العلمية لعلوم الاتصال عامة ولعلم العلاقات العامة خاصة ـ فإن العلاقات العامة كمهنة متخصصة تواجه خلال السنوات الحالية والمستقبلية تحديات إدارية وإعلامية، تتطلب وضوحًا فى مفهومها ومضمونها كجانب عملي لعلم تطبيقى واضح ومكتمل الأركان؛ لكى يثرى المهنة ويدعمها فى مواجهة هذه التحديات. وهذا ما يزيد أهمية النظرية كركن أخير لعلم العلاقات العامة هنا.

ولا شك أن هذه المتغيرات جميعها توفر لموضوع هذا البحث حول مكانة النظرية وبنائها فى علم العلاقات العامة أهميته وأصالته، حيث نصبح أمام علم تكتمل أركانه ويتوفر استقلاله وتميزه وقدرته على أن يتطور كعلم تطبيقى له جانبه النظرى الكامل وله تطبيقه العملى كجانب آخر، وليتكامل الجانبان فى عطائهما المشترك وثرائهما المشترك.

منهج البحث وخطواته

تعتمد دراستنا لموضوع هذا البحث على عدد من المصادر المهمة التى توفر لنا الأساسيات التى نقيم عليها من خلال التحليل المقارن استنتاجاتنا حول مفهوم النظرية ومكانتها وبنائها فى علم العلاقات العامة. ولعل ما كتب عن النظرية العلمية بصفة عامة وما كتب عنها فى العلوم السلوكية والاجتماعية بصفة خاصة، يعد مثالاً واضحًا على نوعية هذه المصادر المهمة، خاصة أننا أمام علم جديد توفرت ملامحه النظرية من حيث المفهوم والمضمون والمنهج، ولكنه لم يحظ بجهود بحثية حول طبيعة نظرياته وبنائها.

بل إنه مما يؤسف له أنه رغم ما نشرناه عن نتائج جهودنا العلمية فى علوم الاتصال بصفة عامة وعلم العلاقات العامة بصفة خاصة، لم نشاهد باحثين يهتمون بهذا الموضوع من قريب أو بعيد، وسواء بالسلب أم الإيجاب، رغم أهميته وضرورته لتخصصاتهم الإعلامية. وأعتقد أن هذه ظاهرة شائعة فى كثير من

المجتمعات النامية، حيث لم تكتسب حتى الآن ثقتها فى نفسها وقدراتها فى مواجهة المجتمعات المتقدمة.

وعلى ذلك، يمكننا أن نعتمد هنا على منهج التحليل المقارن الذى يقوم على التحليل والمقارنة والاستشهاد والاستنتاج؛ من أجل الوصول بالنتائج العلمية المتوفرة فى المصادر التى اعتمدنا عليها، إلى أبعاد لم تستهدفها مباشرة؛ لخدمة الأغراض التى نسعى إليها فى مواجهة موضوع هذا البحث كمجال بحثى جديد.

ونستطيع هنا أن نحدد عددًا من الخطوات العلمية التى يقوم عليها تطبيق هذا المنهج العلمى، ويمكن بها أن نحقق الغاية من هذا البحث، وذلك كما يلى:

١ ـ الصفات المميزة للظواهر فى علم العلاقات العامة: دراسة مقارنة.

٢ ـ دراسة تطبيقية على النظرية فى العلوم السلوكية.

٣ ـ طبيعة النظرية فى علم العلاقات العامة.

٤ ـ مكانة النظرية من المنهج العلمى.

٥ ـ بناء النظرية فى علم العلاقات العامة.

٦ ـ الإضافات العلمية لهذه الدراسة.

٧ ـ الخلاصة والتوصيات.

وبذلك نستطيع من خلال التحليل لما انتهينا إليه والمقارنة بينه وبين ما هو كائن فى العلوم السلوكية والاجتماعية التى ينتمى إليها علم العلاقات العامة، أن نخرج بمفهوم النظرية وطبيعتها وبنائها فى علم العلاقات العامة، وبالكيفية التى تحقق الغاية من هذا البحث.

أولاً ـ الصفات المميزة للظواهر فى علم العلاقات العامة: دراسة مقارنة

انتهينا فى دراستنا السابقة إلى أن علم العلاقات العامة هو العلم الذى يدرس دينامية المنظمات المعاصرة من خلال الجماعات المرتبطة بها داخليًا وخارجيًا. وهذه الجماعات تنتج المعاني وتستهلكها خلال الدينامية المشتركة بينها، التى

تستهدف غايات مشتركة، باستخدام وسائل اتصالية، داخل الأُطُر التنظيمية الاجتماعية التى تجمع بينها.

وإذا نظرنا إلى البناء التنظيمى لكل منظمة من المنظمات المعاصرة، تيسر علينا التعرف على طبيعة الظواهر العلمية فى علم العلاقات العامة ومواصفاتها، التى تتمثل أساسًا فى تلك العلاقات النفسية والاجتماعية التى تنتجها دينامية التفاعل الهادف والمؤثر داخل الجماعات التى تتشكل منها كل منظمة من هذه المنظمات مكونة فيما بينها جماعات معقدة معبرة عن كيانات هذه المنظمات.

فكل منظمة تقوم على تنظيم رسمى جامد، يتطلب نوعًا من التنسيق بين مراكز الأفراد وأدوارهم ووظائفهم على شكل حلقات متتابعة تشكل تسلسلاً رئاسيًا، وتجعل من الممكن تحقيق تكامل وظيفى بين التخصصات المختلفة، ويشد بعض الأفراد إلى بعض نوع من العلاقات النمطية البعيدة عن الميول والصفات الشخصية لكل منهم، والهادفة إلى تحقيق التفاعل بينهم، والضامنة للانتقال الآمن من جيل إلى جيل دون الاعتماد القاصر على جيل بعينه. ومن هنا يتحقق الاستمرار لكيانها المنظم بطريقة عقلانية جامدة، وتحقق أهدافه ووظائفه المحددة سلفًا.

وهذا التنظيم الرسمى الجامد للمنظمة لا يأخذ فى حسبانه العوامل الأخرى التى ليس لها صفة التعقل، سواء فى حدوثها أو تفاعلها أو تأثيرها فى المنظمة وأهدافها ووظائفها. فكل منظمة تقوم على أفراد وجماعات قد يتصرفون أحيانًا بوحى من مراكزهم وأدوارهم ووظائفهم، ولكنهم يتصرفون غالبًا ككيانات إنسانية كاملة. ثم إن المنظمة تعمل وتتحرك داخل بيئة اجتماعية، منها تستمد عناصر حياتها واستمرارها، ولا يخضع تفاعلها مع هذه البيئة الاجتماعية لجمود العقل، ولكنه يمس جوانب إنسانية كثيرة ومتنوعة، كالعواطف والمشاعر والأحاسيس. ولذلك، يوجد التنظيم الجامد للمنظمة مغمورًا داخل قالب إنسانى واجتماعى. ومن المستحيل أن نتصور وقوف التفاعل بينهما عند درجة معينة.

وعلى ذلك، تقوم كل منظمة على بيئتين: هما بيئة العمل داخلها، والبيئة الاجتماعية خارجها. وفى كل بيئة منهما جماعات إنسانية، تشكلت فى إطار من

التنظيم الرسمى الجامد والتنظيم الإنسانى والاجتماعى لهذه المنظمة. ففى بيئة العمل، نستطيع أن نتبين بوضوح ثلاث جماعات إنسانية: أولها جماعة الإدارة العليا، وهى جماعة صغيرة، وهى المحرك الأساسى لدينامية التفاعل بينها وبين الجماعات الأخرى، سواء الداخلية منها أم الخارجية. وثانيتها جماعة المستويات الإدارية الوسطى، وهى تقع على خط السلطة فى موقع وسط بين الإدارة العليا والعاملين، ولها طابع إدارى وفنى، وتضم العديد من الأقسام والإدارات، ونظرًا لتعدد المصالح بين أفرادها، فإنه يمكن عدّها جماعة مركبة من عدد من الجماعات الصغيرة، التى تضم كل منها عددًا من الأفراد الإداريين أو الفنيين. وثالثتها جماعة العاملين، وهى الجماعة التى تقوم بالعمل الإنتاجي لهذه المنظمة أو تلك، وهى تتوزع على عدد من الأقسام الإنتاجية، التى تضم كل منها عددًا من الأفراد الذين يشكلون جماعة صغيرة، وعلى ذلك تعد هذه الجماعة مركبة.

أما البيئة الاجتماعية المحيطة بكل منظمة، والتى يطلق عليها بعض الباحثين مصطلح المجتمع المحلى، فهى تضم أيضًا عددًا من الجماعات المركبة من جماعات صغيرة. وكل جماعة منها ترتبط بهذه المنظمة أو تلك بمصالح مشتركة، ولكل جماعة منها أهدافها ومصالحها الخاصة. فمثلاً، إذا كنا فى مواجهة شركة صناعية، تمثلت هذه الجماعات فى المستهلكين والمسهمين والمستثمرين والأجهزة الرقابية والتشريعية والأجهزة الحكومية والاتحادات المهنية، وما شابه ذلك، كجماعات مركبة. وكل منها تشكلها عدد من الجماعات الصغيرة.

وبناء على هذا الوصف للتنظيمين الرسمى والاجتماعى لكل منظمة من المنظمات المعاصرة، نستطيع أن نحدد عددًا من المواصفات التى تتصف بها الظواهر العلمية التى تفرزها دينامية التفاعل الهادف والمؤثر بين الجماعات التى يتشكل منها كيان كل منظمة من هذه المنظمات، والتى تمثل ظواهر أساسية فى علم العلاقات العامة، وذلك كما يلى:

١ - تتصف هذه الظواهر العلمية بالامتداد، حيث تشمل أكثر من جماعة داخل الجماعة الكبرى، وتمتد منها إلى جماعة أو جماعات أخرى متتالية، صعودًا

أو هبوطًا داخل بيئة العمل، أو امتدادًا طوليًا وعرضيًا فى البيئة الاجتماعية إلى داخل بيئة العمل وبالعكس. وتمثل الإدارة العليا قاسمًا مشتركًا فى الحالتين.

٢ ـ تتصف هذه الظواهر العلمية بالشمول، حيث يشترك فى دينامية التفاعل الهادف بين جماعات كل منظمة كل أعضائها، سواء أكانوا أفرادًا أم جماعات صغيرة داخل الجماعات الكبرى التى تؤلف بينها. وهذا الشمول يوفر لهذه الظواهر اتساعًا أفقيًا.

٣ ـ تتصف هذه الظواهر العلمية بالتعقيد؛ لأن هذه الدينامية تعنى التفاعل بين اتجاهات ومشاعر وأحاسيس وعواطف وآراء وانفعالات وعلاقات، وغيرها. وكلها عوامل نفسية واجتماعية تتشكل منها تلك العلاقات النفسية والاجتماعية الناتجة عنها، التى تضع مناخًا نفسيًا واجتماعيًا بين هذه الجماعات وأعضائها، والتى يتشكل منها البناء التنظيمى والاجتماعى لكل منظمة من المنظمات المعاصرة. وهذا المناخ قد يكون سلبيًا أو إيجابيًا. وبالتالى، قد تصبح المنظمة صالحة للتطور أو قابلة للانهيار.

٤ ـ تتصف هذه الظواهر العلمية بأنها محكومة ومنظمة وتسهل ملاحظتها؛ لأن الباحث لا يدرس هنا مجتمعًا واسعًا ومفتوحًا، وإنما يدرس بيئات محددة ومحدودة، وتتفاعل داخلها جماعات واضحة بكل ما يحدث بينها من علاقات وتفاعلات، وما ينتج عنها من واقع سلبى أو إيجابى.

٥ ـ تتصف هذه الظواهر العلمية بالاستمرارية؛ لأن العلاقات النفسية والاجتماعية التى تنتجها دينامية التفاعل بين الأفراد والجماعات، سواء فى بيئة العمل أم فى البيئة الاجتماعية، تعد من الظواهر التى لها صفة التراكم، والتى يكون للزمن فيها دور مؤثر وطويل المدى. وبالتالى، فهى ظواهر ممتدة زمنيًا، ولا يجوز دراستها دراسة وقتية أو لحظية.

٦ ـ تتصف هذه الظواهر العلمية بسهولة التناول، فإلى جانب أنها محكومة ومنظمة، فإنها تقوم على وحدة البناء التنظيمى والاجتماعى، التى تتمثل فى الجماعة الصغيرة ,وهى الخلية الأولى لهذا البناء المعقد. وبالتالى، يكون من

السهل تتبع حركتها الداخلية وامتدادها إلى الجماعات الأخرى أو الخلايا الأخرى التى تشكل جماعات أكبر ذات أغراض متباينة داخل بنيان المنظمة التى تنتمى إليها وتشكلها.

ولذلك، تقدم لنا هذه المواصفات التى تتصف بها الظواهر العلمية فى علم العلاقات العامة مدخلاً إلى كيفية التعامل معها منهجياً، وإلى كيفية الوصول إلى النظرية، وبأسلوب يختلف تماماً عن كيفية التعامل مع الظواهر العلمية فى العلوم السلوكية والاجتماعية القريبة من علم العلاقات العامة وأهمهما علم النفس الاجتماعي. ولكى نوضح هذه الحقيقة فى دراسة مقارنة بين هذين العلمين، ينبغى أن نتناول طبيعة الظواهر العلمية والنظريات التى تقوم عليها فى علم النفس الاجتماعى، كسبيل إلى تعميق مفهوم العلم وظواهره ونظرياته فى العلاقات العامة.

فقد تبين من دراسة علمية أن علم النفس الاجتماعى يقوم على أرضية مشتركة بين علم النفس وعلم الاجتماع، حيث يدرس سلوك الأفراد كرد فعل لمثير اجتماعى. وقد يكون هذا المثير الاجتماعى تغيراً فى البيئة أو قد يكون سلوكاً من أفراد آخرين داخل جماعة من الجماعات التى ينتمون إليها(٧). وهذا يعنى أن علم النفس الاجتماعى هو الدراسة العلمية المنظمة للسلوك الاجتماعى، حيث يدرس الكيفية التى يدرك الأفراد بها أفراداً آخرين، والتى يستجيبون بها لهم أو يستجيب بها الآخرون لهم، كما يدرس الكيفية التى يتأثرون بها ويؤثرون بها. فهو مجال متخصص يغطى كل جوانب التفاعل بين الأفراد، كما يغطى أنماط سلوكهم الاجتماعى، حتى تلك التى تحدث فى غياب الآخرين.

كما يركز علم النفس الاجتماعى على كل أنواع السلوك والمشاعر الناتجة عن التفاعل الشخصى كالحب والعدوان والتوافق والانحياز والاتصال والتأثير. وكذلك يركز على الكيفية التى تؤثر بها الجماعة الصغيرة على الفرد، ويؤثر بها الفرد فى جماعته الصغيرة. وهناك اهتمامات جديدة أضيفت إلى مجاله المتخصص، وهى تشمل التأثير النفسى للبيئة فى استجابات الأفراد، كتأثير

الضوضاء والازدحام. إنه بصفة عامة ويدرس الكيفية التى يؤثر بها بعض الناس على بعض، والتى تؤثر بها البيئة عليهم(٨).

ولعل أهم ما يهمنا فى كل هذه التعريفات وهو اهتمام علم النفس الاجتماعى بالجماعات الصغيرة كأحد اهتماماته الرئيسة؛ لأنها تمثل من وجهة نظر باحثيه مواقف اجتماعية مؤثرة على السلوك الاجتماعى للأفراد. ونظرًا لأن علم العلاقات العامة يَعُد الجماعة الصغيرة وحدة أولى فى البنيان الاجتماعى لكل جماعة معقدة تمثل منظمة من المنظمات المعاصرة، فإنه يهمنا هنا أن نتناول بالتحليل بعض النتائج التى توصل إليها علم النفس الاجتماعى، والتى تتعلق بتلك الجماعات الصغيرة لنعرف مدى التداخل بينه وبين علم العلاقات العامة.

ففى دراسة علمية قام بها جلوريا جلانس Gloria Galanes وجون برلهارت John Brilhart ظهرت العديد من النتائج التى توضح نوعية الظواهر العلمية التى يهتم بها علم النفس الاجتماعى، والتى تصلح أساسًا لمقارنة علمية بينه وبين علم العلاقات العامة(٩).

فقد توصل علم النفس الاجتماعى إلى أن كل جماعة صغيرة تمثل نظامًا مفتوحًا أحيانًا أو تمثل نظامًا مغلقًا مع البيئة أحيانًا أخرى، وأنها تقوم على الاعتماد المتبادل خلال ممارستها للأنشطة التى تستهدف منها تحقيق هدف مشترك، فالمكسب أو الخسارة يحسب للجماعة كلها، وليست لأي عضو فيها مهما كان دوره. ويلعب رد الفعل دورًا فى تصحيح مسارها. ويتسم نظامها بالتعقيد؛ ولذلك تتعدد الأسباب التى تعود إليها نتائجها. كما تتعدد الأساليب التى تحقق بها أهدافها. وتُعَد كل جماعة صغيرة شخصية متميزة عن شخصية كل عضو فيها. وهى تخضع لدورة الحياة كأى كائن عضوى حى.

كما توصل علم النفس الاجتماعى إلى أن كل منظمة من المنظمات المعاصرة تتشكل من جماعات صغيرة تمثل عناصر أساسية ولا تمثل خلايا بنائية تنظيمية واجتماعية. وعلى كل منظمة أن تعرف شيئًا عن كيفية عمل هذه الجماعات، إذا أرادت أن تعيش وتتقدم فى مجتمعها. ونظرًا لأن كل منظمة تتشكل من جماعات

صغيرة على شكل عناصر وأجزاء كثيرة منفردة، فإن التعاون بينها إلى جانب الاتصال الفعال أساسيان لهذه الجماعات الصغيرة؛ ولذلك ينبغى أن تجد كل جماعة منها أسلوبًا للاشتراك فى المعلومات مع الجماعات الأخرى من أجل منظمة أكثر كفاءة، رغم أن هذه النقطة لم تلق اهتمامًا كبيرًا من الباحثين.

وتأتى النظريات العلمية فى علم النفس الاجتماعى لتوفر المغزى لكل هذه الظواهر العلمية، حيث يؤكد علماؤه أن الدينامية بين هذه الجماعات الصغيرة تقوم على أشكال الصراع والتعاون والمنافسة. ويقوم التقارب بينها على درجة التشابه بينها فى مواقفها الاجتماعية. وتؤكد بعض هذه النظريات أن الجاذبية بين أعضاء هذه الجماعات قد تقوم أيضًا على درجة التشابه بينها(١٠).

وتتعامل هذه النظريات مع هذه الجماعات الصغيرة وديناميتها، على أنها وحدات منفصلة داخل المجتمع، أى أنها تنظر إلى دينامية هذه الجماعات على مستوى المجتمع كله. بمعنى أنها لم تقترب من الجماعات المعقدة ولم تعترف بهذا المصطلح؛ لأن الانفصال بين هذه الجماعات الصغيرة يحول دون إسهامها فى بنيان اجتماعى أكبر. تمثله كل منظمة من هذه المنظمات المعاصرة ، والتى تشكل إطارًا اجتماعيًا وثقافيًا يحكم حركة هذه الجماعات وتفاعلاتها داخل بيئات العمل والبيئات الاجتماعية التى تنتمى إليها، وهنا يقوم القاسم المشترك بين علم النفس الاجتماعي وعلم العلاقات العامة، على أن كلاً منهما يهتم بالجماعة الصغيرة، لكن هذا الاهتمام تختلف زواياه وأساليب التعامل معه؛ ولذلك، يكون للمقارنة بينهما ما يبررها. ويكون لها أهميتها كخطوة أساسية للوصول إلى النظرية فى كل مهنما.

فقد تبين أن علم النفس الاجتماعي يقيم نظرته إلى الجماعة الصغيرة على نظرية النظم. حيث يرى علماؤه أن الجماعة الصغيرة نظام مفتوح أحيانًا ومغلق إلى حد ما أحيانًا أخرى. وتتكون كل منظمة من المنظمات المعاصرة من عدد من هذه الجماعات الصغيرة المتشابكة معًا، والتى تشكل عناصر أولية فى بناء هذه

المنظمات. وكل قسم من أقسام المنظمة، سواء الإنتاجية أو الإدارية أو الفنية، يتكون أيضًا من عدد من الجماعات المترابطة وظيفيًا من خلال الاعتماد المتبادل بينها، ومن خلال ما هو معروف عن عمل كل منها وكيفية أدائه، وتأثيره على الجماعات الأخرى. ومن هنا، كان التعاون والاتصال بينها عوامل ضرورية لسير العمل بكفاءة. وإن كانت هذه العوامل لم تلق اهتمامًا حتى الآن.

أما فى علم العلاقات العامة، فإنه ينظر إلى الجماعة الصغيرة على أساس من النظرية الاجتماعية. ومن خلال هذه النظرية، تكون الجماعة الصغيرة خلية أولية فى النظام البنائى لكل منظمة. فهى تتداخل مع الجماعات الصغيرة الأخرى كما تتداخل خلايا الكائن الحى؛ لتشكل بنيانًا أكبر يسمى بالجماعة المركبة، وتتداخل الجماعات المركبة لتشكل النظام البنائى للمنظمة كلها كجماعة معقدة. وهذا النظام البنائى القائم على التداخل والاعتماد المتبادل له جانبان: أولهما داخل بيئة العمل. وثانيهما، داخل البيئة الاجتماعية.

وتشد المصالح المشتركة كل هذه الجماعات إلى المنظمة التى تنتمى إليها وترتبط بها لتشكل النظام البنائى لها.

وبناء على ذلك، تكون نظرة علم النفس الاجتماعي إلى الجماعة الصغيرة فى المنظمات المعاصرة نظرة رسمية، والأمثلة التى يستخدمها باحثوه تؤكد هذه الحقيقة. وبالتالي، فثمة الضرورات أشاروا إليها كأساسيات تقوم عليها العلاقة بين جماعات كل منظمة، وهى: التعاون، والاتصال، وتبادل المعلومات، لكنها لا تقيم نظامًا بنائيًا اجتماعيًا، وإنما تقيم نظامًا رسميًا يخدم أهداف العمل ومتطلباته. أما التداخل والاعتماد المتبادل والمصالح المشتركة، فهى التي تقيم مثل هذا البنيان الاجتماعي لكل منظمة ، ويجعل منها كيانًا واحدًا، يتحرك بتحرك الجماعات المشكلة له، ويتفاعل مع المنظمات الأخرى من خلال الجماعات المشكلة لكيانه الواحد والمتكامل.(١١) ثم إن علم النفس الاجتماعي يركز على جماعات العمل داخل المنظمات، ولكنه لم يتطرق إلى جماعات البيئة الاجتماعية حولها.

وإذا عرفنا أن المصالح المشتركة هى الدوافع إلى قيام دينامية التفاعل الهادف داخل كل جماعة، وبين الجماعات الداخلة فى نظام بنائى مشترك لمنظمة ما ـ

فإن أساسيات العمل بين الجماعات الصغيرة فى علم النفس الاجتماعى ليست كافية وحدها لقيام هذه الدينامية؛ لأن الدينامية تعنى التفاعل الهادف. ومن ثم، فهى أساسيات لعمل مشترك. ورغم أن علم النفس الاجتماعى استخدم مصطلح الدينامية، فإنه استخدمها ليعنى بها أشكالاً من التفاعل الاجتماعى بين الأفراد والجماعات داخل المجتمع الواحد، وهى أشكال الصراع والمنافسة والتعاون.

أما الدينامية بين الجماعات التى تشكل النظام البنائى فى المنظمات المعاصرة، من وجهة نظر علم العلاقات العامة، فهى تقوم على أشكال أخرى، تكون القضايا المتصلة بالمصالح المشتركة لهذه الجماعات دافعًا لها، ويكون الاتصال الشخصى والحوار والمناقشة وأساليب الاقتناع المشترك أساليب للوصول إلى قرارات مشتركة تجاهها. ويشترك فى هذه الأساليب كل أعضاء الجماعة بكل مستوياتها.

ثم إن هذه الدينامية فى علم العلاقات العامة تحدث داخل نظام بنائى، يقوم على جماعات متداخلة ولها مستوياتها. ومن ثم، فإن لها اتجاهاتها. فقد تكون صاعدة من المستويات الدنيا إلى المستويات الإدارية المتوسطة، فالإدارة العليا، أو تكون هابطة من الإدارة العليا إلى المستويات الدنيا مرورًا بالمستويات الإدارية المتوسطة. وقد تحدث هذه الدينامية بادئة بجماعة صغيرة من الجماعات المركبة الكائنة فى البيئة الاجتماعية، لتمتد إلى جماعة من جماعات المستويات الإدارية المتوسطة، فالإدارة العليا، ثم تنتقل من الإدارة العليا إلى إحدى جماعات العمل الإنتاجى، ثم تنعكس راجعة إلى بدايتها؛ لأن المصالح المشتركة بين هذه الجماعات ومنظماتها لا تسير فى اتجاه واحد وإنما تتحقق باكتمال الاتجاهين معًا.

ومن ثم، فإن التقارب والتباعد وغيرهما من العلاقات النفسية والاجتماعية بين الجماعات وأعضائها، نتائج تتحقق من خلال التفاعل الهادف إلى تحقيق مصالحها المشتركة مع المنظمات التى تنتمى إليها. أما فى علم النفس الاجتماعى، فإننا نلاحظ أن ما يشد بعض الجماعات إلى بعض أو يفرقها يتمثل فى درجة الاتصال والتشابه والجاذبية بينها وبين أعضائها. وهذه كلها صفات

شكلية تصف ما بين جماعات العمل داخل بيئة العمل فقط، حيث إنه لم يذكر شيئًا عن البيئة الاجتماعية.

وخلاصة القول هنا، إن علم العلاقات العامة ينظر إلى الدينامية على أنها تفاعل هادف بين جماعات تصنع كيانًا واحدًا لمنظمة معينة، وهى تمتد إلى جميع الاتجاهات التى تمثل تعدد المصالح المشتركة بين هذه الجماعات ومنظماتها. فهى قد تكون صاعدة، وقد تكون هابطة، وقد تكون منحرفة من الخارج إلى الداخل، ومن الداخل إلى الخارج. إنه يعنى شمول النظرة إلى حركة منظمة بأكملها، تجرى فيها ديناميات عديدة، لتخدم المصالح المشتركة بينها وبين جماعاتها الداخلية والخارجية.

أما علم النفس الاجتماعي فهو ينظر إلى الدينامية فى أبسط أشكالها كالصراع والتعاون والمنافسة بين جماعات العمل؛ من أجل تيسير العمل الهادف إلى تحقيق مصالح المنظمة وحدها. ثم إن الجماعات التى ترتبط بالمنظمة من خارجها، لا تدخل فى اهتماماته، حتى أنه لم يذكرها من قريب أو بعيد. وهذه كلها فروق جوهرية بين علمين، لكل منهما مضمونه واهتماماته وأهدافه. وإن كان هذا لا ينفى إمكانية الاستفادة المشتركة من نتائجهما.

ثانيًا - دراسة تطبيقية على النظرية فى علم النفس الاجتماعي كأحد العلوم السلوكية

ظهرت تعريفات كثيرة لعلم النفس الاجتماعي، وكلها تصور مفهومه ومضمونه وكيفية انعكاسه على طبيعة النظريات التى انتهى إليها علماؤه. منها على سبيل المثال: أنه محاولة لفهم وتفسير الكيفية التى يتأثر بها تفكير الفرد وشعوره وسلوكه بالوجود الحقيقى أو التخيلى أو المتضمن للآخرين. ومنها على سبيل المثال أيضًا: أنه العلم الذى يفسر الكيفية التى تتأثر بها أفكار الفرد مشاعره وسلوكياته بالآخرين.(١٢)

وتؤكد هذه التعريفات أن محور اهتمام علم النفس الاجتماعى هو الفرد وكيفية تأثره بالآخرين فى كل المواقف الاجتماعية التى يعيشها أو يتعامل من

خلالها. وبالتالي، فهذا العلم يغطى أنواعًا شتى من السلوك الاجتماعي للفرد ولكنه لا يحصرها. وهناك علوم اجتماعية لها زوايا خاصة بها، وتغطى جوانب اجتماعية أخرى لا تدخل فى اهتماماته.

وبالتالى، تكون اهتمامات علماء النفس الاجتماعي مركزة على العمليات النفسية الفردية للناس وتفاعلاتهم الاجتماعية التى تتمثل فى عمليات الصراع والمنافسة والتعاون. وبعض هؤلاء العلماء يركز على التأثيرات الاجتماعية على الفرد. وبعضهم يركز على التفاعل الاجتماعي بين الفرد والآخرين. وآخرون منهم يركز على العمليات الاجتماعية. ومن ثم، تكون موضوعات كالدوافع وكيفية تحقيقها، والاتجاهات وكيفية اكتسابها، والآراء وكيفية تكوينها، لها أهميتها فى علم النفس الاجتماعى. وكذلك موضوعات أخرى كالسلوك الاجتماعي للفرد وهو يتحدث إلى الآخرين أو يعمل معهم أو يساومهم أو يخطط معهم، وغيرها من الأنشطة الاجتماعية لها أيضًا أهميتها فى علم النفس الاجتماعى. وأيضًا موضوعات أخرى كمواصفات العمليات التى تقوم بها الجماعات، لها أهميتها فى علم النفس الاجتماعى، كالمكانة الاجتماعية والأدوار وضغوط الجماعة وتقاليدها وأنماط اتصالها، خاصة إذا حدثت هذه العمليات داخل المنظمات الاجتماعية كالمؤسسات والأجهزة الحكومية والبيئات الاجتماعية يكون التركيز أيضًا على الفرد، للتعرف على الكيفية التى يحافظ بها على استقلاله داخل الجماعة والكيفية التى يطور بها اتصالاته بالأعضاء الآخرين، وما شابه ذلك.

ولما كان اهتمام علم النفس الاجتماعى بالجماعة يعد قاسمًا مشتركًا بينه وبين علم العلاقات العامة، فإننا نعطى هنا أمثلة أخرى عن اهتماماته بالجماعة، قبل أن نتكلم عن انعكاس هذه الاهتمامات جميعها على النظريات التى توصل إليها علماؤه، حتى نزيد الأمر وضوحًا فى علم العلاقات العامة.

ففى دراسة علمية عن السلوك الإنسانى، و هو الموضوع المركزى الذى تدور حوله كل اهتمامات علماء النفس الاجتماعى، تبين أن هذا السلوك الإنسانى يعنى أنه مجموعة من الأفعال التى تصدر عن فرد معين، وأنه مجموعة ردود الأفعال

التى تصدر عن فرد آخر أو أكثر. وهذه الأفعال وردود الأفعال هى التى تشكل التفاعل الاجتماعي الذى يشكل بدوره شبكة العلاقات الإنسانية التى تحكم حياة الفرد داخل الجماعة، والتى تحدد علاقة هذه الجماعة بالجماعات الأخرى. وهذا السلوك الإنسانى بشقيه هو الوسيلة الأساسية للاتصال بين الأفراد والجماعات، وتنتقل من خلاله أفكارهم وعقائدهم واتجاهاتهم. وبالتالى، فالسلوك الإنساني الاجتماعي هو الذى يسبب حركة الجماعة، ويعطيها فرصة التأثير على غيرها من الجماعات الأخرى والتأثر بها.(١٢)

وعلى ذلك، يتبين أن علم النفس الاجتماعي يرى أن السلوك الاجتماعي للفرد هو محور اهتماماته، حتى داخل الجماعات التى ينتمى إليها. فهو الذى يصنع شبكة العلاقات الإنسانية داخل الجماعة، وهو الذى يحدد نوعية التفاعل الاجتماعى داخل الجماعة ومعدله، وهو الذى يؤدى إلى تمايز التركيب الاجتماعى داخل الجماعة ويظهر القيادات والمهارات والقدرات، وهكذا.

وتنتهى هذه الدراسة التى نحن بصددها إلى القول إن سلوك الفرد هو البداية، ولكل فعل رد فعل، وعليه، فإن هذا النمط من السلوك الفردى أو ذاك سوف يقابله نمط مناسب من جانب الطرف الآخر. وبذلك، تتكون شبكة العلاقات الإنسانية؛ لتصبح الهيكل الأساسى للنظام الذى يحكم حياة الأفراد ومعاملاتهم وعلاقاتهم.

وجاءت النظريات العلمية التى توصل إليها علماء النفس الاجتماعى، لتفسير الظواهر الداخلة فى مضمون هذا العلم، والتى تدور حول محوره الأساسى، وهو السلوك الاجتماعى للفرد. ويؤكد هؤلاء العلماء أن هذه النظريات متوافقة مع الفروض التى قامت عليها، ومتوافقة معًا ولا تناقض بينها. وهى متوافقة أيضًا مع الحقائق الواقعية والمستقبلية فى المجتمع، وأنها قابلة للتعديل والتغيير إذا ثبت ما يدعو إلى ذلك.

وتنقسم هذه النظريات أنواع عدة: فهناك النظريات الوراثية، والنظريات التعليمية، والنظريات المعرفية، إلى جانب نظريات التحليل النفسى، ونظريات

الدور. وهى جميعها تقدم تفسيرات للظواهر العلمية المتعلقة بالسلوك الاجتماعى للفرد فى المجتمع، والتنبؤ بتطوراته.

ويقصد بالنظريات الوراثية الربط بين السلوك الاجتماعى للفرد وجذوره البيولوجية التى تحدد أسبابه، بمعنى أنها تعود بهذا السلوك الاجتماعى إلى أسباب وراثية، وليس إلى أسباب مكتسبة. فمثلاً، هناك أحد الباحثين درس السلوك العدوانى عند الحيوان، وانتهى إلى نظرية من هذه النظريات، يقول فيها إن السلوك العدائى عند الإنسان يعود إلى غريزة موروثة مستمدة من الحاجة إلى القتال من أجل البقاء.

أما النظريات التعليمية فهى على النقيض من النظريات الوراثية؛ حيث تعود بالسلوك الاجتماعى إلى أسباب تعليمية مكتسبة، بمعنى أنها تعيد أسباب السلوك الاجتماعى إلى دور الموقف الاجتماعى والبيئة؛ فتربط ارتباطات تعليمية بالمثير والاستجابة بينها وبين حوافز الثواب والعقاب.

وأما النظريات المعرفية، فإنها تؤكد عمليات التفكير والكيفية التى يصل بها الفرد إلى فهم العالم من حوله واستيعاب متغيراته. فمثلاً، تتجه إحدى هذه النظريات إلى تفسير الكيفية التى يمارس بها بعض الناس تأثيرهم فى بعض. وهنا يكون الإدراك والخبرة السابقة أساسيين فى تفسير الظاهرة الاجتماعية داخل إطارها العام وبعيداً عن المتغيرات الأخرى.

وأما نظريات التحليل النفسى، فقد استفادت كثيراً من نظرية فرويد فى التحليل النفسى، التى تقوم على أساس أن سلوك البالغين انعكاس لخبراتهم الفردية فى مرحلة الطفولة، ويكون اللاوعى، كجزء من شخصية الفرد الذى يختزن رغبات الفرد ودوافعه وصراعاته، مؤثراً على سلوكه.

وأخيراً، نأتي إلى نظريات الدور، وهى التى تنفرد بصفة اجتماعية بين كل النظريات التي عرضناها، حيث تقوم على أن السلوك الاجتماعي للفرد يتشكل بالأدوار التى يفرضها المجتمع، آخذة في حسبانها العوامل والظروف الاجتماعية التى تؤثر فى الكيفية التى يتصرف بها الناس خلال مواقف اجتماعية مختلفة. وتعد هذه النظريات أقل النظريات اهتماماً بدوافع الفرد وتكوينه الوراثي وشخصيته.

ويلاحظ هنا، أن كل مجموعة من هذه النظريات تنظر إلى السلوك الاجتماعى للفرد من زاوية مختلفة عن الزوايا التى تنظر بها المجموعات الأخرى إلى السلوك نفسه؛ ولذلك لا نستطيع القول إن نظرية واحدة منها تستطيع أن تقدم تفسيرًا مقبولاً للسلوك الاجتماعى عند الفرد. ولكن طبيعة الموقف الاجتماعى المحيط بالفرد والذى يتطلب منه سلوكًا معينًا، هى التى تفرض الالتجاء إلى أى منها أو بعضها؛ لكى تساعد على فهم وتفسير نوعية السلوك الذى سلكه الفرد فى مثل هذا الموقف أو ذاك.

كما يلاحظ هنا، أنه من الواضح وجود علاقة بنائية ووظيفية بين مفهوم العلم ومضمونه وظواهره والنظريات التى ينتهى إليها. بل إن هذه العلاقة الارتباطية الوثيقة هى التى تمثل القاعدة التى تقوم عليها بقية الأركان التى تتشكل منها هذه النظريات؛ ومن هنا رأت النظرية قلب المنهج العلمى لكل علم متخصص والمحور الذى يدور حوله تراكم التراث المعرفى وثراؤه.

ثالثًا - طبيعة النظرية فى علم العلاقات العامة

انتهينا هنا إلى أن السلوك الاجتماعى للفرد محور اهتمامات علم النفس الاجتماعى، وعليه قامت نظرياته لتقدم تفسيراتها المتعددة. بينما تكون الجماعة الصغيرة هى محور اهتمامات علم العلاقات العامة كخلية أولى فى النظام البنائى لكل جماعة معقدة تمثل منظمة ما من المنظمات المعاصرة.

وهذا يعنى أنه إذا كان علم النفس الاجتماعى يركز على الفرد وهو داخل جماعته، فإن علم العلاقات العامة يركز على الجماعة كلها، بوصفها شخصية كاملة ومتميزة عن كل عضو من أعضائها. وإذا كانت الخلية الحية قادرة على بناء كائن حى بكل أعضائه، فإن الجماعة الصغيرة قادرة على بناء النظام الكامل لكل منظمة.

وإذا كان الفرد فى علم النفس الاجتماعى يتحرك ويتعلم ويتفاعل ويلعب دوراً فى مواجهة الآخرين، فإن الجماعة الصغيرة تقوم بكل هذه السلوكيات فى مواجهة الجماعات الأخرى ومن داخلها نظام بنائى متكامل ودائم وثابت نسبيًا؛

ولذلك، لا تصلح نظريات علم النفس الاجتماعى لتفسير الظواهر فى علم العلاقات العامة؛ لاختلاف الزاوية التى تنطلق منها فى كل منهما. وكذلك، لا تصلح نظرية النظم كقاعدة لانطلاق النظرية فى علم العلاقات العامة.

لكن النظرية الاجتماعية التى تنظر إلى المنظمة فى المجتمع كله هى التى تصلح قاعدة فى علم العلاقات العامة؛ لأن علم العلاقات العامة يركز على الدينامية الكلية لكل جماعة معقدة تمثل منظمة من هذه المنظمات. وإذا كان علم الاجتماع يدرس المنظمات فى المجتمع وهى تؤدى وظائفها، فإن علم العلاقات العامة يدرس حركة هذه المنظمات وصولاً إلى أهدافها. وهذه هى السمة الأولى للنظرية هنا.

وهذا يعنى أن علم العلاقات العامة يدرس السلوك الاجتماعى للمنظمة كلها، خلال دينامية التفاعل الهادف بين الجماعات التى يقوم عليها نظامها البنائى داخليًا وخارجيًا، بادئًا بالجماعة الصغيرة المحركة لكل هذا التفاعل الهادف فى كل المستويات الجماعية لهذا النظام البنائى، وعلى أساس أنها الوحدة الأولى فى هذا النظام والخلية الأولى فى هذا الكيان المتكامل للمنظمة كلها كجماعة معقدة. وهذه هى السمة الثانية للنظرية هنا.

وإذا كانت الحاجات الفردية هى أساس الدوافع المحركة للسلوك الاجتماعى عند الفرد فى مواجهة الآخرين داخل المواقف الاجتماعية التى يعيشها فى حياته الاجتماعية داخل مجتمعه، فإن مصالح كل جماعة بكل مستوياتها هى أساس الدوافع المحركة لديناميتها فى مواجهة الجماعات الأخرى الداخلة معها فى النظام البنائى للجماعة المعقدة التى تنتمى إليها، أى فى المنظمة التى ترتبط معها بمصالح مشتركة. وهذه هى السمة الثالثة للنظرية هنا.

وبالتالى، نستطيع القول إن المواصفات التى تتصف بها الظواهر العلمية المشكلة لمضمون العلم فى العلاقات العامة، هى نفسها الصفات التى ينبغى أن تتصف بها الفروض التى تقوم عليها النظرية فى هذا العلم، والتى تتكامل معًا لقيام نظام بنائى محكم لنظرية علمية قادرة على تفسير الظواهر والتنبؤ بحركتها

والتحكم فيها. وهذه الصفات هى: الشمول، والامتداد، والتعقيد، والاستمرارية والنظام، وسهولة التناول. وقد سبق أن تناولناها بالشرح والتحليل فى أولى خطواتنا التى قام عليها منهج البحث هنا.

وإذا كانت القاعدة العلمية تحتم قيام التكامل بين مفهوم العلم ومضمونه ومفهوم النظرية التى ينتجها لتثريه، فإن المقارنة التى أقمناها بين علم النفس الاجتماعى وعلم العلاقات العامة، قد انتهت إلى حقيقتين مهمتين: أولاهما، أنه أصبحت هناك حدود فاصلة وقاطعة بينهما، وهما الأقرب إلى التداخل؛ بسبب ما يعطيه علم النفس الاجتماعى من بعض اهتماماته إلى الجماعة الصغيرة، وإن كانت زاوية اهتمامه بها مختلفة تمامًا عن اهتمامات علم العلاقات العامة بها، حيث تعتبر محور كل اهتماماته. ومن هنا، اكتسبت النظرية فى علم العلاقات العامة طبيعة خاصة وصفات مميزة متوافقة مع مفهوم العلم الذى تنتسب إليه. وثانيتهما أنه بهذه الحقائق التى وصلنا إليها، نكون قد وضعنا أنفسنا على بداية الطريق الصحيح الموصل إلى فهم أبعاد أكبر لبناء النظرية فى علم العلاقات العامة، وهو ما نستهدفه من هذا البحث.

رابعًا - مكانة النظرية من المنهج العلمى فى علم العلاقات العامة

يختلف الباحثون فى مجالات متعددة من المعرفة حول مفهوم العلم وما يقصد به. فالمعرفة التى يقوم عليها العلم تتغير من وقت إلى آخر، وثباتها نسبى؛ ولذلك، فهى لا تصلح قاعدة لمفهوم العلم فى مجال من المجالات المتخصصة. فالعلم ليس أى قدر من المعرفة العامة أو الخاصة؛ لأن مفهومه ليس مرتبطًا بهذا أو بتلك، وإنما مرتبط أساسًا بالمنهج الذى يستخدمه للوصول إلى نتائج تراكمية تتصل بمجال تخصصه. ولذلك،يمكن أن يعرف العلم بأنه كل معرفة متخصصة جمعت بأساليب علمية منهجية، توفر لها الدقة والموضوعية، وتبعدها تمامًا عن الذاتية والصفات الشخصية، وتشكل تراكمًا معرفيًا يضم كل ما يصل إليه العقل البشرى(١٤).

وعلى ذلك، يمكن أن تُعَرَّف المعرفة العلمية بأنها المعرفة الجماعية المنظمة بالمجالات التى تتشعب إليها الكائنات الحية وعوالمها المحيطة بها، والتى تحكمها

قوانين نظريات متفق عليها من المنتمين إلى كل مجال من هذه المجالات. وتستخدم القوانين والنظريات فى تفسير الظواهر التى تضمها هذه المجالات. كما تستخدم فى التنبؤ بإمكانية حدوثها.

وتتوزع العلوم على هذه المجالات من المعرفة الجماعية المنظمة، بحسب نوعية اهتمامات كل منها ونوعية الظواهر الخاصة بكل منها؛ بهدف تحقيق ذاته وكيانه المتميز والمتطور. وتأتى القوانين والنظريات الخاصة بكل علم نتيجة طبيعية للصفات التى تميز بها عن العلوم الأخرى.

ويلاحظ هنا، أن تعدد العلوم ليس مطابقًا لتعدد المجالات التى تشملها تلك المعرفة الجماعية المنظمة؛ ذلك لأن التقدم العلمى فى شتى مجالات المعرفة العلمية أدى إلى مزيد من التعمق، بحيث نشأت علوم شتى فى المناطق المشتركة بين مجالين أو أكثر من مجالات المعرفة العلمية. ومن أمثلة هذه العلوم ما نجده فى علم النفس الاجتماعى، حيث يقوم على المنطقة المشتركة بين علم النفس وعلم الاجتماع. بل إن هناك علومًا نشأت على السمات المشتركة لكل مجالات المعرفة العلمية، ومن أمثلة هذه العلوم ما نجده فى فلسفة العلوم وتاريخها.

والعلم لا يقترن بالتطبيقات المفيدة فقط، ولكنه أوسع منها مفهومًا؛ حيث يشتمل أيضًا على مجموعة من النتائج العامة الناتجة عن تعميم النتائج الجزئية العينية التى يصل إليها الباحثون بعد دراستهم لظواهر معينة ومحدودة، وهى تسمى بالقوانين والنظريات، التى تبنى على عدد من الفروض التى تتطلب تمحيصًا منظمًا لإثباتها أو نفيها.

ويشترط فى النتائج العامة التى تقوم عليها القوانين والنظريات، أن تكون بينها علاقة منطقية من ناحية، وبينها وبين التراث المعرفي المتراكم فى مجال تخصصها علاقة منطقية من ناحية ثانية. فهذه العلاقة المنطقية بشقيها توفر النتائجُ العامة والنظريات التى تقوم عليها معنى واضحًا يساعد على فهمها فهمًا كاملاً.

وعلينا أن نعى جيدًا أن القوانين والنظريات لا تتسم بالجمود؛ فرغم أنها غاية كل علم، فإنها ليست نهايته. فالعلم ليست له نهاية، واستمرار البحث العلمى فى

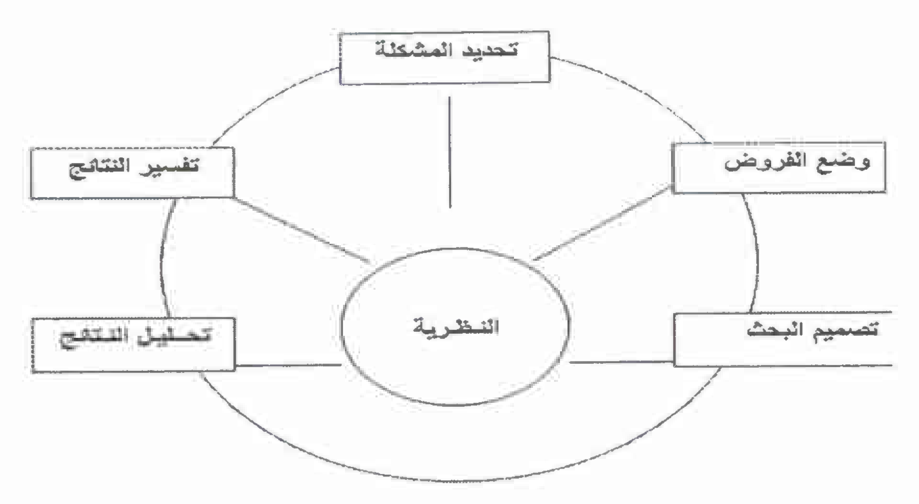
المجال المتخصص الذى ينفرد به كل علم، يؤدى إلى إضافات مهمة وتعديلات لها قيمتها. ولكى يتقدم العلم ينبغى أن يتسع لكل هذه الإضافات والتعديلات التى توفر لنتائجه مزيداً من الثبات واليقين والوضوح.

وعلينا أن نعى أيضًا، أن العلم بمعناه الواسع له منهجه الذى يسير عليه، والذى يتميز به أيضًا. ولكل منهجٍ الأداةُ المناسبة له، التى يستخدمها الباحث فى تحليل الظاهرة موضوع الدراسة. ويقصد بالمنهج ذلك الإطار الفكرى الذى يحكم الباحثين المنتسبين إلى كل مجالات المعرفة العلمية. أما الأداة فهى تلك الأداة العلمية التى يستخدمها باحث معين خلال تمحيصه لظاهرة معينة داخل مجال متخصص معين.

ولقد أوضح الباحثان دافيد وشافا ناشيماس D. & C. Nachmias فى دراسة لهما تلك الوحدة التى تجمع بين العلوم على أساس من المنهج المشترك بينها. فالمعرفة العلمية - فى رأيهما - هى تلك المعرفة التى يمكن إثباتها باستخدام العقل والتجربة. ويترجم كل من الإثبات العقلى أو المنطقي والإثبات التجريبي إلى خطوات منهجية موحدة تخدم عمليات البحث جميعها. ويمكن النظر إلى عمليات البحث على أنها مشروعات لأنشطة علمية يعمل خلالها العلماء على إنتاج المعرفة العلمية الجديدة.

ويصور الباحثان فى دراستهما هذه الوحدة المنهجية بين العلوم برسم توضيحي كما هو مبين فى شكل (١) المرفق، الذى يبين أن عملية البحث تنقسم سبع خطوات أساسية، هى: تحديد المشكلة، ووضع الفروض، وتصميم البحث وأداء القياس، وجمع الحقائق، وتحليل النتائج، وتفسير النتائج. وكل خطوة من هذه الخطوات السبع تتداخل وتتشابك مع النظرية. بمعنى أن كلاً منها يتأثر بالنظرية ويؤثر فيها.[١٥] فالنظرية تمثل قلب المنهج العلمى وديناميته، منها تبدأ خطواته، وإليها تنتهى خطواته. بمعنى أنه على ضوئها تحدد المشكلة وتصاغ فروضها، ثم نسير فى كل الخطوات المنهجية التالية على هدى مضمون النظرية وأحكامها إلى أن نصل إلى النتائج المستهدفة ونعممها، وقد تكون الخلاصة هنا

تعديل فى النظرية أو إضافة لها؛ لكى تصبح صالحة لإثراء التراث المعرفي المتراكم؛ بما يؤدى إلى تطوير العلم وتقدمه.



شكل (١) رسم توضيحى لخطوات المنهج الموحد للعلوم وعلاقتها بالنظرية

ويلاحظ هنا، أن هذه الوحدة المنهجية التى تجمع بين كافة العلوم، والتى يمثلها هذا الإطار المنهجى الموحد لا تشكل إطارًا جامدًا يقيد خطوات كل علم منها، ويلزمها جبرًا بخطواته المنهجية. إنما الحقيقة أن لكل علم طبيعته المتميزة، ولكل ظاهرة تنتمى إليه مواصفاتها الخاصة المعبرة عن هذه الطبيعة الخاصة لهذا العلم أو ذاك. وبالتالى، فمن الطبيعى أن تطبق هذه الخطوات المشكلة لهذا الإطار المنهجى الموحد بالكيفية التى تتناسب مع طبيعة كل علم، ومع المواصفات الخاصة بظواهره.

وتبقى النظرية فى كل العلوم مرتبطة ارتباطًا أساسيًا بالمنهج وخطواته، منها تبدأ هذه الخطوات، وإليها تنتهى، وهى الإثراء الحقيقى لكل علم، وهى أيضًا الدافعة إلى تطوره وتقدمه؛ بما تضيفه أو تعدله من تراثه المعرفى المتراكم.

ورغم وضوح ما توصلنا إليه من استنتاج أخير، فإن هناك بعض علماء العلوم الاجتماعية يتجاهلون مغزاه وما يعنيه عند التطبيق. ففى دراسة علمية قام بها باحثان إنجليزيان، هما إميت D. Emmet و ماكنتيز A. Machntyze تبين منها

أن بعض هؤلاء العلماء يرون أن الأساليب المنهجية التى انتهت إلى كل هذه النتائج الضخمة فى العلوم الطبيعية ينبغى أن تطبق بالكامل فى العلوم الاجتماعية، إذا أردنا الوصول إلى نتائج مماثلة ، وإذا لم ينجحوا فى ذلك، فلن تستطيع العلوم الاجتماعية أن تصل إلى نظريات مشابهة لما انتهت إليه العلوم الطبيعية.

وهناك بعض آخر منهم يرى أن هناك فرقًا بين العلوم الطبيعية والاجتماعية، يحول دون استخدام التجربة والقياس فى العلوم الاجتماعية بالكيفية نفسها التى يطبقان بها فى العلوم الطبيعية. فالعلوم الطبيعية تتعامل مع موضوعات مادية، يسهل إخضاعها للتجربة بإحكام. بينما العلوم الاجتماعية تتعامل مع ظواهر نفسية واجتماعية وعقلية، لا يسهل إخضاعها لتجربة دقيقة وقياس نتائجها بالدرجة نفسها التى تتحقق فى العلوم الطبيعية؛ ولذلك كان المنهج التجريبى المستخدم فى العلوم الطبيعية أكثر دقة ونتائجه أكثر يقينًا.

ويشكك فريق ثالث منهم فيما يراه الفريقان السابقان، ويرون أن علماء النفس الاجتماعى استخدموا بالفعل وبنجاح المنهج التجريبى فى معاملهم بدرجة ما على الأقل، كما يرون أن هذه الآراء التى يراها هذان الفريقان تتجاهل حقيقة مهمة، مؤداها: أن القواعد المنهجية العلمية يمكن أن تطبق بوضوح فى كل العلوم التى يمكنها أن تستخدم التجربة، سواء أكانت تتعامل مع ظواهر طبيعية مادية أم كانت تتعامل مع ظواهر إنسانية. ففى كل الأحوال يتوفر لها مبادئ الاستنتاج الدقيق والتمحيص الموضوعى؛ للوصول إلى نماذج نظرية تتصف بالبساطة والوحدة والتعميم والإحكام والتقويم.[١٦]

ونحن نميل إلى هذا الرأي الأخير. فليس مطلوبًا من العلماء أن يتمسكوا بجمود الإجراءات المنهجية للمنهج الذى يستخدمونه فى مواجهة مشكلة أو ظاهرة علمية، وإنما العالم منهم يتميز بالقدرة على الابتكار والتجديد. وبالتالى، فهو مطالب أن يكيف إجراءاته المنهجية مع طبيعة المشكلة أو الظاهرة التى يدرسها، مع ضرورة أن يكون المنهج العلمى الموحد لكل العلوم إطارًا يحكم خطواته وأفكاره. وهذا هو مغزى ما توصلنا إليه من استنتاجات هنا. ولعل ما حدث فى علم النفس

الاجتماعى من اعتماد كامل على المنهج التجريبى داخل معامله يؤكد مرة أخرى أهمية هذه الاستنتاجات وصحتها.

* ونشير هنا إلى أننا فى علم العلاقات العامة توصلنا إلى أساليب المنهجية تقوم على المنهج التجريبى الميدانى بالتكامل مع الملاحظة الميدانية والمقابلة المكثفة أو المركزة والقياس، وهو منهج متكامل لا يطبق داخل معامل محدودة، وإنما يطبق على الظواهر العلمية فى الأماكن الطبيعية والواقعية التى توجد فيها، سواء داخل المنظمات أم حولها، ومن السهل أن نكيف خطوات هذا المنهج المتكامل ونخرج بنتائج علمية دقيقة، يسهل تعميمها، كأساس لقيام النظرية فى علم العلاقات العامة.

خامساً - بناء النظرية فى علم العلاقات العامة

عرفنا أن النظرية هى التى تحرك خطوات المنهج العلمى فى كل العلوم التى تتفرع إليها المعرفة العلمية، منها تبدأ هذه الخطوات، وإليها تنتهى؛ لكى تضيف نظرية أخرى؛ فيتطور العلم وتنمو معارفه. وكلما زادت النظريات فى علم من هذه العلوم، اكتسب أصالة ورصانة وعمقًا.

وتعريف النظرية فى كل هذه العلوم واحد وثابت نسبيًا. وإن كان كل علم منها قد يستخدم كلمات أو مصطلحات مختلفة بدرجة ما، للتعبير عما يقصد بالنظرية فى مجال تخصصه. وتبقى المضامين فى كل التعريفات العلمية واحدة؛ لكى تؤكد وحدة النظرية فى مفهومها وتطبيقاتها، مهما تعددت استخداماتها.

ولنضرب مثالاً على ذلك، ففى علم النفس الاجتماعي، يعرف العلماء النظرية بأنها نظام متكامل من المبادئ التى تشرح الظاهرة وتتنبأ بها. وفى تعريف آخر، أنها نظام متكامل من مجموعة من العلاقات التنظيمية الوظيفية بين متغيرات الأحداث فى البيئة الخارجية من ناحية ومتغيرات الأحداث السلوكية من ناحية أخرى. وهذا النظام المتكامل يستهدف تفسير هذه الأحداث أو الظواهر والتنبؤ بتطوراتها والتحكم فيها؛ من أجل استخلاص نتائج جديدة وتقديم تطبيقات جديدة، قد تؤكد النظرية أو تؤدى إلى تعديلها أو تغييرها.[١٧]

بينما نجد فى مجال الاتصال تعريفًا آخر، بأنها بناء من التعميمات التى تصف العلاقات الوظيفية بين متغيرات قابلة للقياس والتجريب. والهدف من النظرية هو تفسير الظاهرة والتنبؤ بها والتحكم فيها.[١٨] ومضمون النظرية هنا لا يختلف عن مضمونها فى علم النفس، مهما تعددت تعريفات علمائه. ويبقى الاختلاف شكليًا حول الكلمات التى استخدمت فى التعبير عن هذا المضمون.

وما يؤكد هذا الاستنتاج الذى توصلنا إليه، هو أن مفهوم النظام فى علم السيبرنطيقا، وهو أحد علوم الاتصال، يعنى أنه مجموعة متكاملة من العناصر ذات العلاقات المتبادلة والمتداخلة.[١٩] وإذا كان علم النفس الاجتماعي وصف هذه النظرية بأنها نظام متكامل، وكانت قد وصفت فى مجال الاتصال بأنها بناء، فإن تعريف النظام فى علم السيبرنطيقا يجمع بين المصطلحين، ويؤكد أن المقصود بهما واحد.

وبناء على ذلك، نستطيع أن نضع تعريفًا للنظرية فى علم العلاقات العامة، يكون متوافقًا مع طبيعته من ناحية، ومع طبيعة الظواهر التى يقوم عليها ويفسرها من ناحية ثانية، وأن يكون متوافقًا أيضًا مع نظرة هذا العلم إلى الدينامية الكلية للمنظمة كجماعة معقدة تقوم داخليًا وخارجيًا على العديد من الجماعات المتداخلة والمتفاعلة معًا، مع الاستفادة الكاملة من مفهوم النظام فى علم السيبرنطيقا.

فالنظرية هنا تعنى فى رأينا، أنها نظام محكم من مجموعة من المتغيرات ذات العلاقات المتبادلة والمتفاعلة، والقابلة للتجربة والقياس، والقادرة بعد تعميمها على تفسير الظواهر، والتنبؤ بحدوثها، والتحكم فى حركتها، سواء داخل بيئة العمل أم داخل البيئة الاجتماعية للمنظمات المعاصرة.

وكيف نصل إلى بناء هذه النظرية؟ ليس أمامنا، ونحن لا نملك أيا منها الآن إلا أن نعتمد على البحث العلمى المتواصل، كمحاولات جادة، قد نصيب فيها أحيانًا، وقد نخطئ أحيانًا أخرى. ولكننا فى كل مرة وفى كل بحث سوف نكتسب فهمًا أكبر لظواهر العلم وعلاقاتها وتفاعلاتها، وسوف نضيف نتائج تتأكد

أصالتها بمرور الوقت، وسوف نصل منها إلى تعميمات تصلح لبناء النظرية وإثراء العلم. وبالتالى، فإن التعريف الذى قدمناه لمفهوم النظرية فى علم العلاقات العامة، يصلح لشرح الأركان الأساسية للنظرية بحسب تعريفنا لها هنا، بما يلى:

١ ـ النظرية نظام محكم، أى تحكمه صفاته الأساسية. فكل نظام يتشكل من عناصر أساسية تقوم على الاعتماد المتبادل والتداخل والتفاعل. وهى تتحرك معًا حركة هادفة لها غاياتها. وهو نظام محكم فى علاقاته البنائية والوظيفية. وإذا طبقنا هذا التعريف لمفهوم النظام المحكم على النظرية فى علم العلاقات العامة على ضوء تعريفها، فإننا نجد أنها تقوم على متغيرات بينها ارتباطات وعلاقات بنائية ووظيفية، ومنها متغيرات مستقلة مؤثرة، ومنها متغيرات تابعة متأثرة، والارتباط بين النوعين يبنى احتمالات وظيفية، تفسر جانبًا أو أكثر من جوانب الظاهرة وأبعادها. وهذه المتغيرات معًا تشكل تكاملاً فيما بينها فى مواجهة المشكلات والظواهر العلمية التى يعنيها العلم، وهى تقدم تفسيرات محتملة لها فى إطار العينة الخاضعة للدراسة، والتى تنتقل بها إلى تفسيرات فى مواجهة الظواهر الأخرى المماثلة فى مجتمع البحث.

٢ ـ العلاقة بين المتغيرات التى تصل بنا إلى نتائج جزئية داخل إطار العينة الخاضعة للدراسة، والتعميمات التى نصل إليها بعد تعميم النتائج الجزئية على كل مجتمع البحث، إذا تأكدنا من أن العينة تمثل مجتمع البحث تمثيلاً صادقًا وأمينًا، تضع تفسيرًا لما يلجأ إليه بعض الباحثين فى تعريفاتهم للنظرية بأنها نظام محكم من التعميمات. وصحيح أن التعميمات هى التى تبنى منها النظرية، إلا أنه لا يمكن الوصول إليها مباشرة إلا بعد أن نصل إلى نتائج جزئية تمحص العلاقة بين المتغيرات التى تفسر الظاهرة تفسيرًا احتماليًا.

٣ ـ إذا كنا نقول إن النظرية تقوم على عدد من المتغيرات ذات العلاقات الوظيفية المتبادلة والمتفاعلة والقادرة على تقديم تفسيرات محتملة للظاهرة موضوع الدراسة، إلا أنها غير قادرة على تفسير الظواهر المماثلة فى مجتمع البحث أو تتنبأ بحدوثها أو تتحكم فى حركتها. فهذه وظائف لا تقدر عليها

المتغيرات وما بينها من علاقات ارتباطية وظيفية، وإنما تقدر عليها التعميمات، ويقصد بها تلك التعميمات التى نصل إليها من تعميم النتائج الجزئية التى انتهت إليها الدراسة بعد تمحيص الفروض التى صيغت أساسًا من العلاقة بين المتغيرات؛ لكى تكون قادرة على تفسير الظواهر المماثلة فى مجتمع البحث الذي أخذت منه عينة الدراسة، بشرط أن تكون العينة مماثلة لمجتمع البحث تمثيلاً صادقًا وأمينًا. وهنا تكون التعميمات هى القادرة على التفسير والتنبؤ والتحكم، وهى الوظائف الأساسية للنظرية، التى لا تستطيع أن تحققها لأي علم، إلا إذا مرت فى بنائها عبر مرحلتين: أولاهما مرحلة التعامل مع المتغيرات فى مواجهة ظاهرة أو مشكلة معينة. وثانيتهما مرحلة التعامل مع النتائج الجزئية فى مواجهة مجتمع البحث الذى أخذت منه عينة الدراسة. وهذا يؤكد وصفنا للنظرية بأنها نظام محكم.

٤ ـ المتغيرات التى تقوم عليها النظرية فى مرحلتها الأولى ينبغى أن تكون قابلة للتجربة والقياس من خلال الإجراءات المنهجية المناسبة لطبيعتها؛ للوصول إلى النتائج الجزئية الخاصة بالعينة، ولتعميم النتائج الجزئية على مجتمع البحث إذا ثبت أن العينة ممثلة لمجتمع البحث تمثيلاً صادقًا وأمينًا، والتى على أساسها تبنى النظرية.

وهنا نشير إلى أن المنهج التجريبى المتكامل مع الملاحظة والمقابلة والقياس هو الذى من خلاله يتم اختبار فروض البحث التى تقوم على هذه المتغيرات فى مواجهة مشكلة أو ظاهرة معينة. وهو الذى يتم من خلاله أيضًا الوصول إلى النتائج الجزئية بعد تمحيص هذه الفروض، والانتقال بعد ذلك إلى التعميمات فى مواجهة المشكلات والظواهر المماثلة فى مجتمع البحث.

٥ ـ يأتى تفسير الظواهر والتنبؤ بها والتحكم فيها هنا كتطبيقات جديدة للنظرية فى مواجهة مشكلات وظواهر علمية جديدة، تفرزها الدينامية الكلية لكل جماعة معقدة تمثل منظمة من المنظمات المعاصرة. وهذا يعنى أن النظرية فى علم العلاقات العامة، شأنها فى ذلك كما فى كل علم آخر، ليست نهاية العلم،

ولكنها متجددة بتطبيقاتها المتعددة من خلال بحوث علمية جديدة على ظواهر مستحدثة ومتجددة. وهذا يعنى أيضًا أن النظرية تتمتع بثبات نسبى، طالما أن النتائج العلمية تؤكدها وتدعمها. وتفقد هذا الثبات النسبي بتعديلها أو هجرها؛ لتحل محلها نظرية معدلة لها أو مغايرة تمامًا للنظرية التى فقدت ثباتها النسبي.

وهذه الأركان الخمسة التى يقوم عليها بناء النظرية فى علم العلاقات العامة تتكامل معًا لتصنع تصورًا شاملاً لترجمة أمينة لمفهوم النظرية ولكيفية بنائها. وهى تجيب على التساؤلات التى تثار فى مواجهة اختلاف المصطلحات فى تعريفات النظرية فى علوم أخرى، من بينها علوم الاتصال. وهى تثبت بإجاباتها أن مضمون النظرية العلمية واحد، وإن اختلفت التعريفات اللفظية لهذا المضمون هنا أو هناك.

سادسًا - الإضافات التى يعنيها هذا البحث

لقد كانت النظرية فى علم العلاقات العامة، سواء فى مفهومها أو طبيعتها أو بنائها، هدفًا لهذا البحث. وقد سعينا إلى تحقيقه من خلال طريق طويل، حققنا خلاله مفهومًا ومضمونًا ومنهجًا لهذا العلم. وكانت النظرية هى الخطوة الأخيرة التى انتهينا منها بهذه الدراسة التى نحن بصددها.

ونستطيع القول إن هذه الدراسة، بما حققته من نتائج، انتهت إلى إضافات جديدة إلى مفهوم العلم ومضمونه فى العلاقات العامة، وكيفية الوصول إليه وجعله واقعًا ملموسًا. ويمكن أن نجمل هذه الإضافات الجديدة فى النقاط التالية:

١ - النظرية غاية كل علم متخصص، ولكنها ليست غاية مطلقة، وإنما هى غاية يحكمها مفهوم العلم ومضمونه ومنهجه. ولقد استطاع هذا البحث أن يحكم العلاقة بين مفهوم العلم فى العلاقات العامة ومضمونه ومنهجه ونظرياته. فجاءت الغاية مبررة وموصلة.

٢ - النظرية ينعكس عليها مفهوم العلم. ولقد حاول كل علم متخصص أن يضع تعريفًا لنظرياته فى حدود مفهومه ورغم أن المضامين كانت واحدة، فإن

التعبيرات والمصطلحات التى استخدمها كل علم كانت مختلفة بدرجة ما. وقد شاهدنا ذلك على سبيل المثال فى كل من تعريف النظرية فى علم النفس الاجتماعى وتعريفها فى علوم الاتصال. وبناء على ذلك، جاء هذا البحث وقدم تعريفًا للنظرية فى علم العلاقات العامة فى إطار مفهومه، مع مراعاة التوافق بين مضمونه مع مضمون كل تعريف من التعاريف الأخرى فى العلوم الأخرى.

٣ ـ النظرية ينعكس عليها مضمون العلم بكل ظواهره العلمية. ولقد كانت الأركان المشتقة من تعريف النظرية، والتى قام عليها بناؤها معبرة تمامًا عن هذه الحقيقة. وخاصة عندما حددنا الفروق الأساسية بين المتغيرات والتعميمات، التى انتهت إلى وجود مرحلتين أساسيتين فى بناء النظرية هنا: أولاهما تعتمد على المتغيرات. والأخرى تعتمد على التعميمات.

٤ ـ النظرية ترتبط بمنهج العلم ارتباطًا وظيفيًا. ولقد كانت الأركان التى قام عليها بناء النظرية فى علم العلاقات العامة شاهدة على ذلك، حيث اشترطت النظرية فى مفهومها قابلية المتغيرات التى تقوم عليها للتجربة والقياس، وجاء المنهج التجريبى الميدانى المتكامل مع الملاحظة والمقابلة والقياس؛ ليضع تصورًا لإمكانية حدوث ذلك.

٥ ـ إذا كان لا بد أن تكون النظرية محكمة فى بنائها، فقد جاء ربط النتائج الجزئية معًا من خلال تمحيص الفروض التى أدت إليها من ناحية، وربط التعميمات بالظواهر الموجودة فى مجتمع البحث من ناحية أخرى، من خلال مرحلتين متتاليتين ومتكاملتين فى بناء النظرية، ومن خلال ارتباطات وظيفية، وبالشكل الذى يسهل الخروج بفروض جديدة فى مواجهة ظواهر جديدة، بما يوفر للنظرية القدرة على إثراء العلم من ناحية، والمحافظة على حركته المستمرة إلى الأمام من ناحية ثانية؛ لكى تحقق جميعها صفة الأحكام لبناء النظرية هنا.

٦ ـ من الواضح وجود تآلف وتوافق وتتابع وتكامل بين أركان النظرية هنا وعناصرها، بحيث يمكن القول إن هذه الصفات المتوفرة حققت للنظرية هنا نظامًا محكمًا ومعبرًا تمامًا عن مفهوم النظام فى علم السيبرنطيقا، الذى يقوم على الصفات نفسها بين عناصر تحكمها ارتباطات وظيفية.

وبناءً على ذلك، فإنه إذا ثبت للباحثين فى علم العلاقات العامة أن هذه الإضافات ومعانيها حقيقية وأصيلة من خلال بحوثهم العلمية المتتالية، فسوف نكون قد أكملنا تصورنا الشامل للكيان المستقل والمتميز لهذا العلم، وتكون العلاقات العامة كمهنة متخصصة قد حققت لنفسها سبقًا على المهن الاتصالية المتخصصة الأخرى، التى يكون لزامًا عليها أن تحذو حذو العلاقات العامة، لتصل إلى علوم تطبيقية تجمع بين العلم ونظرياته والتطبيق وممارساته، وليتكامل الجانبان ليثرى كل منهما الآخر، شأنها فى ذلك شأن العلوم التطبيقية الأخرى. أما استمرار الوضع الحالى لها فإنه يعنى تعاملها مع ظواهر سطحية، لا يوفر لها عمق التعامل مع أساسيات هذه الظواهر وعمقها فى مجالات تخصصها. وبالتالى، لا يمكن أن ننتظر منها تطورًا وتقدمًا، وخاصة إذا حدثت تحديات مؤثرة على أساسياتها، وهى لا تجد لها فهمًا ولا مواجهة.

سابعًا ـ الخلاصة والتوصيات

تتجه كل العلوم المتخصصة إلى أن تبنى لها تراثًا معرفيًا متطورًا ومتقدمًا ومستمرًا، سواء أكانت علومًا نظرية أم تطبيقية أم علومًا تجمع بين النظرية والتطبيق كالطب والهندسة مثلاً. ورغم أن علماء الاتصال حاولوا كثيرًا؛ لكى يصلوا إلى مفهوم العلم والتطبيق، فإنهم لم يحققوا ذلك حتى الآن، بل إنهم اختلفوا حول وضع مصطلح لما وصلوا إليه من نتائج. ويرجع ذلك إلى أن هؤلاء العلماء دخلوا إلى بحوثهم فى مجالات الاتصال وتطبيقاته المهنية من زوايا العلوم السلوكية والاجتماعية التى أتوا منها، ولم يدخلوا من زاوية الاتصال ذاته إلا فى السنوات الأخيرة، عندما تخصص بعضهم فى مجال الاتصال.

ورغم المحاولات العلمية التى قام بها الباحثون المصريون والأجانب؛ للوصول إلى مفهوم العلم فى الاتصال والصحافة والعلاقات العامة، فإنهم لم يكملوا جهودهم وصولاً إلى غايتها. ومن هنا كان دخولنا إلى هذا المجال مركزًا على العلاقات العامة، فى محاولة صادقة للتأكد من إمكانية تحقيق هذا الهدف.

ولقد توصلنا فى بحوث سابقة إلى مفهوم العلم ومضمونه ومنهجه فى العلاقات العامة. وكانت النظرية فى هذا البحث الذى انتهينا منه هنا خطوة أخيرة على الطريق نحو هذه الغاية. ومن ثم، كانت أهمية هذا البحث وكانت أهمية النتائج التى توصلنا إليها، مكملين بذلك تصورًا كاملاً وشاملاً لكيفية قيام العلم المستقل والمتميز فى مجال العلاقات العامة.

وإن كانت محاولاتنا هنا تتصف بأنها نظرية تصورية، إلا أنها تقوم على هدى النتائج التى توصلت إليها علوم سبقتنا. فكانت محاولات تعتمد أساسًا على الاستفادة من العلوم السلوكية والاجتماعية، وفى مقدمتها علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعى، تلك العلوم التى أضاءت لنا الطريق نحو غاياتنا.

ويبقى على علماء العلاقات العامة أن يترجموا هذه الجهود النظرية والتصورية إلى تراث معرفى يثرى هذا العلم الجديد ويطوره من خلال بحوثهم العلمية التى تقوم على الصواب والخطأ، والتى تصل بهم إلى نظريات علمية قادرة على إحداث تقدم ملموس لهذا العلم. وعلينا أن نستمر فى تناول جوانب أخرى تزيد من عمق الفهم لما وصلنا إليه، والتى نكون قد أجملناها حفاظًا على تتابع الأفكار وتكاملها.

وبهذه الجهود جميعها نوفر لعلم العلاقات العامة ما يكمل كل أبعاده، كعلم ناضج وقادر بالفعل على الاستقلال والتميز والتطور والنمو والتقدم، وقادر أيضًا على إثراء ذاته وإثراء الممارسة المهنية للعلاقات العامة، وخاصة فى مواجهة ما قد يحدث من تغيرات وتحديات للمنظمات المعاصرة، وليؤكد بكل هذه النتائج أنه علم اكتسب ريادته للمهن الاتصالية الأخرى، ويستطيع أن يحافظ عليها.

مـراجـع الفصل السـادس ومصـادره

1 - King, S. Human Communication: A Field of Study. New York: State University of. New York Press, 1989, PP.19-26

2 - Craig, R."Why are there so Many Communication Theories "Journal of Communication, Vol., 43, No. 3, Summer 1993,PP. 26-33.

٣ ـ انظر دراسة علمية لنا بعنوان:

ـ "مدخل إلى قيام علوم الاتصال الجماهيرى واستقلالها" المجلة العلمية للإعلام، العدد ٣ سبتمبر ١٩٩٥م ص: ٢٤٥.

٤ ـ انظر دراسة علمية لنا أيضًا، بعنوان:

ـ "نحو نظرة موحدة إلى مفهوم العلم فى العلاقات العامة". مجلة الإدارة، المجلد ٣٣ العددان ٣ و٤ يناير وأبريل سنة ٢٠٠١، ص: ٢٨.

٥ ـ انظر دراسة علمية لنا كذلك، بعنوان:

ـ "نحو أساليب منهجية جديدة فى علم العلاقات العامة" مجلة كلية الآداب بجامعة المنصورة، العدد ٥١ سنة ٢٠١٢ ص : ٩٤٠.

6 - King, S. Op. Cit., PP. 19-26 also.

7 - Jones, E. &Gerard, H ،foundations of social Psychology, New York and London: Wiley, 1967, PP.1-2.

8 - Freedman, J. & Others. Social Psychology. Englewad Cliffs, N.J.: Prentice. Hall, 3rd Editions, 1978, p.4.

9 - Galances, G. &Brilhart, J. communication in Groups: Application and Skills.

Mandson, Chicago: Brown & Benchmark, 3rd Editions, 1997, PP.24-39.

10 - Hewstone, M. & Others, Introduction to Social Psychology. Blackwell: Oxford & Cambridge, 1994, PP. 513-409.

11- Galaces, G. & Brilhart, J., Op.CIT.PP.37-39.

12 - Feldman, R. Social Psychology: Theories, research and applications, N.Y.: McGraw-Hill, 1985, PP.5-18.

١٣ ـ سعد عبد الرحمن: السلوك الإنساني: تحليل وقياس المتغيرات، الكويت: مكتبة الفلاح، سنة ١٩٨٣، ص: ١١- ١٤.

14 - Russell, B. Knowledge: Its Scope and Limits. London: Allan & Unwin, 5th Edition, 1996, P.17.

15 - Nachmias, D. & C. Research Methods in the Social Sciences. New York: Martin's Press, 2nd Edition, 1981, PP.3-24.

16 - Emmet, D. & Machntyze, A. Sociological Theory and Philosophical Analysis. London: Mcillan, 2ed Edition, 1972, PP.1-18.

17 - Myers, D. Social Psychology, New York: McGraw-Hill, 1993, PP.20-24.

18 - Craig, R.Op.Cit. P.27.

19 - Klir, J. & VaLach, M.Cybernetic Modelling. London: Hieff Books, 1965, p.21.

مفهوم التكامل وتطبيقاته فى علم العلاقات العامة

علينا أن نبدأ هنا من حيث انتهى الآخرون فى مجالات الاتصال، عندما سئلوا حول طبيعة نتائجهم واختلفوا فى تقييمها. وجاءت ساندرا كنج S.King لتؤكد أنهم لم يجمعوا على أنها تشكل علمًا، وإنما أقصى ما توصف به أنها مجال متخصص جديد. (١)

فإذا سألنا أنفسنا هنا حول توصيف ما قمنا به فى هذا البحث وعما إذا كان يمثل بالفعل علمًا للعلاقات العامة وبالتالى، يقدم تجربة جديدة يمكن أن يسترشد بها الباحثون فى المجالات التطبيقية للاتصال الجماهيرى كالصحافة والإذاعة؛ لكى يقدموا من خلالها علومًا تطبيقية مماثلة لما قمنا به فى العلاقات العامة؟!

لتأكيد قيام العلم فى العلاقات العامة

ويمكن لنا هنا أن نقدم إجابة على هذا التساؤل، إذا وضعنا أمامنا الأسباب التى خلصنا إليها فى نهاية الفصل الأول وقدمناها تبريرًا لاختلاف الباحثين حول طبيعة النتائج التى انتهوا إليها، حتى نتعرف على مدى الاختلاف بيننا وبينهم.

فقد كان السبب الأول لاختلاف هؤلاء الباحثين أنهم انطلقوا من زوايا متعددة بتعدد العلوم التى جاءوا منها، ولم يبدأوا من نقطة واحدة تقوم على تحديد طبيعة المجال الذى انتقلوا إلى العمل فيه، والذى كان يمثل جزءًا من اهتماماتهم فى تخصصاتهم الأولى. وهذا ما قمنا به فى بداية بحثنا عن إمكانية قيام العلوم المستقلة فى الاتصال وأشكاله التطبيقية، وأثبتنا إمكانية قيام وحدة لمجال متخصص تنطلق منه هذه العلوم، وتنعكس على أشكاله التطبيقة. واكتفينا هنا بهذه النتيجة آملين أن يتولى الباحثون مهمة استكمالها، طالما أن المجال المتخصص أصبح واضحًا ومؤكدًا. وإن كان هذا الأمل لم يتحقق حتى الآن.

وانتقلنا نحن فى مجال تخصصنا، وهو العلاقات العامة، لنأخذ طرف هذا الخيط، ونصل به إلى نهايته، فكان تحليلنا لواقع العلاقات العامة كمهنة متخصصة؛ لنؤكد فراغها من مفهوم العلم التطبيقى، ثم حددنا مجالها المتخصص والمتميز والمستقل؛ لكى ننطلق بعد ذلك فى جهدنا إلى تحديد الأساليب المنهجية المناسبة لظواهرها ومشكلاتها العلمية، ثم إلى تحديد طبيعة النظرية المستهدفة ومكانتها وكيفية بنائها، لكى تكتمل بذلك الأركان المستقلة والمتميزة لعلم العلاقات العامة.

وما يميز محاولتنا هنا أن تحديدنا لمجال العلم التطبيقى فى العلاقات العامة؛ جاء على أساس مشترك يجمع بين المهنة وهى التطبيق والعلم النظرى ممثلاً فى الاتصال؛ حتى يكون هناك تكامل بين العلم والتطبيق فى مفهوم العلم التطبيقى فى العلاقات العامة مبنى على أساس مشترك يجمع بين الزاويتين أو الجانبين. ومن هذه القاعدة المشتركة، انطلقنا إلى تحليل الأساليب المنهجية والنظريات العلمية، وهذا يوفر للعلم مفهومه الصحيح، ويوفر له صفاته المستقلة والمتميزة.

وما يميز محاولتنا هنا أيضًا، هو أننا قدمنا لعلم العلاقات العامة أساليب منهجية، لا ندعى أنها مستحدثة، ولكننا نؤكد أنها قدمت بطريقة جديدة تتناسب مع طبيعة الظواهر العلمية فى المجال المتخصص والمميز لعلم العلاقات العامة، فكان المنهج التجريبى المتكامل والقائم على تكامل أربعة أساليب، وهى الملاحظة والتجريب الميدانى والقياس والمقابلة للوصول إلى النتائج المستهدفة. وهذا غير ما كان يسير عليه الباحثون الذين اختلفوا حول طبيعة نتائجهم، فقد كان كل منهم يعتمد على منهج علمى موافق لتخصصه الذى جاء منه؛ فاختلفت الأساليب المنهجية، واختلفت بالتالى نتائجهم العلمية.

وما يميز محاولتنا هنا كذلك، هو أننا قدمنا مفهومًا للنظرية العلمية يتوافق مع طبيعة الظواهر العلمية فى المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة، ويتوافق أيضًا مع الأساليب المنهجية التى قدمناها بطريقة مناسبة لها، فكان لا بد أن يكون للنظرية فى هذا العلم مفهوم جديد وبناء جديد. فلكل علم تميزه ولكل علم نظرياته. وهذا ما طبقناه فى محاولتنا هنا.

ومن هنا وصفنا النتائج التى تحققت هنا بأنها تؤكد أننا أقمنا بالفعل علماً للعلاقات العامة، له طبيعته المستقلة والمتميزة، وله أساليبه المنهجية، وله نظرياته. إنه علم متكامل وكامل فى طبيعته وأساليبه ونظرياته. وكان دليلنا على قوة النتائج التى تحققت هنا، هو أنها تخطت كل السلبيات التى تعانى منها المحاولات العلمية السابقة والحالية، وقدمت بدلها إيجابيات يمكن أن يقوم عليها بنيان هذا العلم المستقل والمتميز فى مجال العلاقات العامة.

طبيعة العلم فى العلاقات العامة

لا يكفى هنا القول إننا حققنا هنا مفهوم العلم فى العلاقات العامة بكل ما يميزه من مجال متخصص وأساليب منهجية ونظريات. وإنما لا بد أن تكون هذه الحقيقة واضحة ومؤكدة على ضوء ما حققته العلوم الأخرى التى سبقت إلى الوجود ورسخت مفاهيمها وأركانها. ولعل أقرب هذه العلوم إلى العلاقات العامة، هما علم الإدارة وعلم النفس. ويمكن أن نتناول كل منهما بشىء من التحليل، ثم نستنتج بعد ذلك طبيعة علم العلاقات العامة على ضوء النتائج التى ينتهى إليها هذا التحليل.

أ ـ علم الإدارة

هذا العلم قريب الشبه من العلاقات العامة فى وضعها الحالى، مع شىء من التطور الذى حقق به علم الإدارة درجة أكبر من النضج. ويمكن أن نستعين هنا بإحدى الدراسات العلمية المتخصصة التى قام بها ريتشارد بيتنجر R.Pettinger لإثبات هذا الاستنتاج الذى قدمنا به هنا لتحليل علم الإدارة. فقد أكد هذا الباحث أن الإدارة مهنة متخصصة لها المواصفات نفسها التى وصفت بها مهنة العلاقات العامة. (٢)

ويعترف الباحث هنا فى بداية دراسته أن هناك دراسات علمية كثيرة قدمت تعريفات عديدة للإدارة، كان أولها تعريف هنرى فايول Henry Fayol فى بداية القرن العشرين، حيث عرفها بأنها عملية للتنبؤ والتخطيط والتنظيم والتوجيه والسيطرة. وعرفها بريش E.Brech بأنها عملية اجتماعية للتخطيط والتنسيق

والسيطرة. وفى أواخر القرن العشرين عرفها توم بترز T. Peters بأنها توجيه منظم يقوم على المنهج الصحيح لكيفية إثارة حماس العاملين فى المنظمة لأداء أعمالهم. ويتضح من هذه التعريفات وغيرها، أن الإدارة تعنى، من ناحية، أداء الأعمال من خلال العاملين. وتعنى، من ناحية أخرى، تجميع الإمكانيات القليلة بطريقة فاعلة ومريحة واستثمارها من خلال الجمع بين المهارة والموهبة عند الأفراد الذين يقومون بهذه الأنشطة.

وتمارس الإدارة من خلال المنظمات التى تعد أطرًا للعمل، والتى وصفت بأنها أنظمة تقوم على الاعتماد المتبادل بين أفراد لهم صفات إنسانية ووظائف مشتركة لتحقيق غايات مشتركة. وهذه المنظمات لها حياتها وشخصيتها المستقلة الدائمة، والناس هم الذين يبعثون فيها الحياة.

ويرى الباحث هنا أيضًا، أن الإدارة تتعد تعريفاتها كعلم ومهنة وفن، وحقيقتها تقع وسطًا بين هذه العناصر الثلاثة التى تشترك معًا فى توفير صفات مشتركة لها من الجوانب الثلاثة. وهذه حقيقة لا جدال فيها فى نظر الباحث هنا. فمن الناحية العلمية، نجد أن كل مدير ينبغى أن يمتلك معارف علمية تتصل بالأساليب الكمية والمالية والإحصائية، كما ينبغى عليه أن يمتلك معارف أخرى تتصل بالدوافع الإنسانية وتأثيرها فى نظم الأجور والأداء فى كل المهن. ومن الناحية المهنية، هناك اعتراف بين الباحثين، بأن كل مدير عليه أن يمتلك مهارات وقدرات تجعل منه مديرًا فاعلاً. فالإدارة ليست مهنة تقليدية، بمعنى أنها ليست مهنة منظمة ذاتيًا بدرجة تامة، وليس لها أيضًا صفات محددة تفرض على المدير أن يمتلكها قبل أن يمارسها. ومع ذلك، فإن الجمع بين العلم ومواصفات المهنة أصبح متفقًا عليه بأنه يمثل إجماعًا على ضرورة توفرهما إلى جانب توفر الخبرة أيضًا؛ لتكون الممارسة ناجحة وفاعلة.

أما من الناحية الفنية، فإنه يقصد بها، إلى جانب هذه المواصفات السابقة مجتمعة، أن هناك مجالاً لاستخدام الإبداع والخيال وسرعة البديهة والابتكار فى كل مجالات المهنة. وقدرة المدير على استخدام هذه الصفات الفنية تبدو واضحة

وضرورية فى كل المواقف والمشكلات التي يواجهها فى المنظمة التى يديرها؛ لكى يقدم حلولاً مبتكرة ومتجددة تخدم أهدافها وتحقق غاياتها بكفاءة وفاعلية.

ويضيف الباحث هنا، أن أهم المجالات التى تتطلب تكامل هذه الصفات العلمية والمهنية والفنية جميعها، هى مجالات الاتصال واتخاذ القرارات. وهى مجالات تخدم بعضها، وكفاءتها مهمة لكى تتحقق الغاية منها. فالمدير لا بد أن يفهم عمليات الاتصال وأساليبها؛ لكى ينجح فى اتخاذ قرارات فاعلة ويتابع تنفيذها، ويختار الوقت المناسب لإصدارها وتحقيقها، سواء من النواحى العملية أو الإنسانية. ومن ثم، فإنها مجالات ضرورية وأساسية لنجاح الإدارة بكل أنشطتها، كمهنة متكاملة العناصر.

كما يضيف الباحث هنا أن التراكم المعرفي فى مجالات الإدارة شهد تكاثرًا خلال السنوات الأخيرة وارتبط هذا التكاثر المعرفي بتزايد أعداد المجلات والدوريات العلمية المتخصصة، التى تركز على هذه المجالات جميعها أو بعض منها أو على ما يخدمها بطريقة غير مباشرة. وبذلك، أصبح التراث المعرفى يشكل كمًا كبيرًا من المعرفة والخبرة التى يمكن الاستفادة منها أو تحويلها إلى مقررات علمية تدرس. ويمتد هذا التراث العلمى من أبسط المعارف إلى أوسعها وأعمقها تحليلاً، والتى تؤكد الجوانب الاستراتيجية والكمية والتسويقية وغيرها من الجوانب التى تعنى بها الإدارة وتهتم بها. ويكفى القول إننا إذا تناولنا جانبًا من هذه الجوانب فسوف نجد مؤلفات علمية ودوريات علمية بكميات يصعب حصرها، وهى تستخدم مناهج علمية متعددة، كالمنهج التاريخى والتجريبى والسردى والنقدى وغيرها. كما أن هناك العديد من المؤلفين والباحثين.

ولا شك فى أن كل هذا التراث المعرفى بكل أبعاده وغزارته، يمكن أن يعود بالفائدة العلمية على كل من يقرأ بعضًا منه بحسب تخصصه؛ لأنه يثريه بأفكار جديدة، ويدفعه إلى طلب المزيد، وينير له الطريق، سواء أكان مديرًا بالفعل أم كان يسعى إلى العمل فى مجالات الإدارة المختلفة بعد تخرجه فى كليات الإدارة وأقسامها العلمية فى الجامعات. لكننا لا ينبغى أن نقول بهذا فى مواجهة كل

التراث المعرفى للإدارة، فبعض هذا التراث قد يكون قيمًا ومفيدًا لفترة محدودة فقط، أو يكون ضروريًا فى مرحلة معينة من مراحل تطور الإدارة. ولذلك، ينبغى أن ينظر القارئ فيما يستخدم بعضًا من هذا التراث؛ ليتأكد مما يستخدمه فى زمان معين ومكان معين، حتى تكون معلوماته دائمًا متطورة وحديثة وصالحة لفائدته.

وبعد كل هذا العرض للدراسة التى قدمناها، لنا أن نتساءل: هل خرجت الإدارة بكل هذا التراث المعرفى الواسع من إطار المهنة المتخصصة إلى إطار العلم التطبيقى؟ والإجابة هنا بالطبع بلا! ذلك لأن كل هذا التراث المعرفى الواسع هو نتاج الخبرة ونتاج العلوم الاجتماعية. وصحيح أنه اعتمد فى عرضه على مناهج علمية، لكنها مناهج علمية تنتمى إلى المصادر التى أخذ منها هذ التراث المعرفى ولا تعطى للإدارة مضمون العلم المتميز والمستقل، وصحيح أن هناك نظريات علمية فى الإدارة، لكنها لا تخرج عن كونها تصورات فكرية حول كيفية إدارة المنظمات فى زمانها ومكانها. إن أقصى ما توصف به الإدارة بعد كل هذا العرض أنها مهنة متخصصة تتطلب مواصفات علمية ومهنية وفنية، وتعتمد اعتمادًا كبيرًا على نتائج العلوم الاجتماعية التى تخدم تطبيقاتها.

إنها مهنة لا تزيد عن طبيعة المهنة فى العلاقات شيئًا، إلا أنها تعد مهنة متخصصة أكثر نضجًا من مهنة العلاقات العامة بواقعها الحالى؛ لأنها عرفت طريقها وتطبيقاتها ومسئولياتها وسلطاتها وعلاقاتها. ثم إنها مهنة تملك مكانتها وقوتها داخل المنظمات التى تطبق فيها.

ب ـ علم النفس

إذا كانت الإدارة كمهنة متخصصة تجمع بين مواصفات المهنة والعلم والفن والخبرة، وتكاد تماثل فى واقعها العلاقات العامة كمهنة متخصصة كذلك بل إن العلاقات العامة تقوم على مواصفات الإدارة أيضًا نفسها فإن المهنتين تتلاقيان فى واقعهما الحالى، وفيما انتهى إليه تطورهما، وإن كانت الإدارة حققت درجة أكبر من النضج المهنى بسبب وضوح مجالها وتطبيقاتها منذ بداية استخدامها.

أما علم النفس فإنه يمثل لنا هنا الهدف الذى نسعى إلى تحقيقه فى العلاقات العامة كعلم تطبيقى. ونأمل أن يتحقق لعلم العلاقات العامة الدرجة نفسها من النضج التى وصل إليها علم النفس. ويمكن أن نستعين هنا بإحدى الدراسات العلمية التى توفر وضوحًا أكبر لهذه الحقيقة وتؤكدها، وهى الدراسة العلمية التى قامت بها مارجريت ماتلن Margaret Matlin.(٣)

ولقد بدأت الباحثة دراستها بوضع تعريف لعلم النفس، لم تلجأ فيه إلى تعدد التعريفات، كما فعلت الدراسة التى عرضناها فى الإدارة، وإنما لجأت إلى تعريف واحد محدد وواضح وبكلمات علمية دقيقة لا تحمل أكثر من معنى، ولا يختلف حولها اثنان. وهذه هى صفات العلم الحقيقى المتعارف عليه بين العلماء. وجاء فى هذا التعريف: أن علم النفس "هو الدراسة العلمية للسلوك والعمليات العقلية".

ثم شرحت الباحثة ما تعنيه بهذا التعريف. فقالت إنه دراسة علمية؛ لأن علماء النفس يستخدمون أساليب منهجية منظمة تنظيمًا دقيقًا للوصول إلى نتائج تتصل بالعمليات النفسية. فليس هناك مجال للعشوائية، وإنما المجال هنا للأساليب المنهجية الدقيقة، وتشمل التجارب العلمية والملاحظات الموضوعية. أما السلوك، كموضوع لهذه الدراسة العلمية المنظمة والدقيقة، فإنه يعنى الأفعال المادية التى ترى وتسمع كاللمس والكلام بصوت مسموع. كما أن موضوع هذه الدراسة يشمل أيضًا العمليات العقلية التى لا ترى وتسمع كالإدراك والأحلام والتذكر واتخاذ القرارات.

ولا شك أن مصداقية علم النفس تبدأ من التعريف العلمى الواضح والمحدد. فلقد حدد هذا التعريف مجاله المتخصص والمتميز الذى يستقل به، وحدد الأساليب المنهجية التى يعتمد عليها، وحدد موضوعه المتخصص، واستخدم فى ذلك كله كلمات واضحة ومحددة ومعبرة، وقادرة على وصف علم النفس بكل الصدق والأمانة، وتضعه فى مكانته العلمية من دون أدنى خلاف حوله. وهذا هو العلم كما عرفه العلماء. وهذا لم يحدث للإدارة رغم وصفها بصفة العلم إلى جانب كونها مهنة متخصصة.

ويأتى سؤالنا هنا ليزيد طبيعته وضوحًا، وهو: هل علم النفس علم تطبيقى؟ وإذا كان كذلك، فهل تحقق له التكامل بين النظرية والتطبيق؟ وتؤكد الباحثة هنا الإجابة بكل وضوح وبكل الدقة التى حملها تعريفها لعلم النفس.

فقد انتقلت الباحثة من التعريف إلى الأهداف، وحددت أربعة أهداف أساسية لعلم النفس، التى يحققها من خلال الدراسة العلمية المنظمة للسلوك والعمليات العقلية، وهى:

١ ـ أنها تصف الأنماط السلوكية والعمليات العقلية معتمدة على الملاحظات العلمية الموضوعية والمنظمة.

٢ ـ أنها تشرح وتفسر لماذا تحدث هذه الأنماط السلوكية والعمليات العقلية.

٣ ـ أنها تتنبأ بما يحدث فى المستقبل لهذه الأنماط السلوكية والعمليات العقلية بناء على تجارب ماضية.

٤ ـ أنها تؤدى إلى تغيير هذه الأنماط السلوكية والعمليات العقلية؛ لتكون أكثر مناسبة وتوافقًا.

وتبين الباحثة هنا أن الأهداف الثلاثة الأولى تدخل فى اهتمام علماء النفس الباحثين، أى تدخل فى مجال العلم سعيًا وراء نتائجه ونظرياته وقوانينه. أما الهدف الرابع فهو يدخل فى اهتمام التطبيقيين، أى يدخل فى مجال المهن التى تقوم على النتائج العلمية ونظرياتها وقوانينها، والتى تسعى إلى علاج الظواهر والأمراض النفسية، وإفادة البشر بالأساليب العلمية المناسبة.

وتؤكد الباحثة هنا هذا الوصف لعلم النفس التطبيقى بجانبيه العلمى والتطبيقى أو المهنى، بعدد من الأمثلة الواقعية. فأخصائيو علم النفس المهنيون الذين يعالجون المظاهر العدائية عند الأطفال يستفيدون من نتائج الدراسات العلمية فى مجال علم نفس الطفولة، وهو أحد فروع علم النفس؛ لكى يعالجوا هذه المظاهر السلوكية السلبية، ولكى يعود الأطفال المرضى إلى حالتهم الطبيعية، أفرادًا متوافقين ومتكيفين مع ظروف المجتمع حولهم. فالتخصص هنا واضح لكل من العلم والتطبيق أو المهنة، والتكامل بين الجانبين واضح كذلك.

ولقد كانت نشأة علم النفس وتطوره، حتى السنوات الأخيرة، معبرة بوضوح عن هذا التحديد الواضح لكل من العلم والتطبيق أو المهنة، وما بين الجانبين من تكامل. ولقد ساعد على ذلك، نشأة علم النفس كعلم تجريبى منذ بدايته، وقبل أن تظهر المهن التى قامت على نتائجه. فالعلم هنا سبق التطبيق أو المهنة. وبعد أن أثبت العلم وجوده وكيانه وتميزه من خلال النتائج والنظريات والقوانين التى توصل إليها العلماء، جاءت المهن لتستثمر نتائج العلم وتستفيد منها. ومن هنا، لم يحدث خلاف بين هؤلاء العلماء، فيما عدا الخلاف العلمى المتعارف عليه بين العلماء حول النتائج التى يصلون إليها. وهذا وضع طبيعى؛ لأنه يفيد العلم ويحدث تراكمًا معرفيًا فى كل العلوم.

ورغم أن علماء النفس توزعوا على الفروع التى انقسم إليها مجاله المتخصص، فإن الوضوح ظل سائدًا بينهم حول موضوعاته العلمية وأساليبه المنهجية ونظرياته العلمية، وظل سائدًا كذلك بين العلم والتطبيق أو المهنة. فقد ظل العلم علمًا والتطبيق تطبيقًا. وظلت الفائدة المشتركة بينهما تعطى للتكامل بينهما معناه ومغزاه، وتوفر لعلم النفس كل مضمونه كعلم تطبيقى. ومن هنا، قلنا إن علم النفس كان هدفنا.

جـ - علم العلاقات العامة:

قلنا إن العلاقات العامة فى واقعها الحالى، كمهنة متخصصة، تشبه بدرجة كبيرة مهنة الإدارة، وتقوم على نفس مواصفاتها المهنية والعلمية والفنية نفسها، بل وفيما تحتاج إليه من خبرة واستعدادات طبيعية عند من يمارسها. ويعترف كل الباحثين فى هاتين المهنتين بهذه الحقيقة، ويؤكدونها خلال دراساتهم العلمية. وقلنا أيضًا إننا نستهدف من محاولتنا هنا الوصول إلى مفهوم العلم التطبيقى وكيانه فى العلاقات العامة، بالكيفية نفسها الموجود بها فى علم النفس، وبالوضوح نفسه الذى حققه، وبكل الأركان الأساسية التى يقوم عليها.

وإذا بدأنا بتعريف كل منهما، ذلك التعريف الذى وصفته مارجريت ماتلن Margaret Matlin وذلك التعريف الذى وضعناه لعلم العلاقات العامة، ووضعنا

كل منهما فى مواجهة الآخر، فلسوف نجد أن محاولتنا هنا حققت بالفعل هذا الهدف، بحيث يمكن القول إننا استطعنا بالفعل أن نحقق مفهوم العلم التطبيقى فى العلاقات العامة.

فلقد عرفت الدراسة التى عرضناها للباحثة مارجريت ماتلن Margaret Matlin علم النفس بأنه الدراسة العلمية المنظمة للسلوك والعمليات العقلية بهدف وصفها وتفسيرها والتنبؤ بما يحدث لها، ثم يستثمر المهنيون هذه النتائج فى تفسير السلوك والعمليات العقلية؛ لتكون أكثر مناسبة وتوافقًا.

وقمنا بتعريف علم العلاقات العامة، بأنه يعنى الدراسة العلمية لدينامية المنظمات المعاصرة، وهى تنتج المعانى وتستهلكها؛ لتحقيق غايات مشتركة بينهما وبين الجماعات التى تقوم عليها وترتبط بها، باستخدام وسائل شخصية وجماهيرية، داخل الأُطُر الموقفية التنظيمية والاجتماعية التى تجمع بين هذه الجماعات والمنظمات التى تهمها.

فعلم العلاقات العامة يقوم على النظر إلى المنظمات المعاصرة على أنها جماعات متداخلة ويقوم بينها اعتماد متبادل ولها غايات مشتركة، وتقوم داخلها دينامية، أى تفاعل هادف، تنتج خلاله وتستهلك معانى تخدم أغراضهما المشتركة. ويأتى التطبيق أو المهنة ليستثمر نتائج الدراسة العلمية، باستخدام وسائل شخصية وجماهيرية داخل أُطُر موقفية تنظيمية واجتماعية داخل هذه المنظمات وخارجها، والتى تجمع بين هذه الجماعات التى تقوم عليها هذه المنظمات وتتعامل معها.

فنحن فى العلم نصف دينامية هذه الجماعات، أى نصف عمليات التفاعل الهادف بينها، ونفسرها ونتنبأ بما يحدث لها، ونصل إلى نتائج من خلال استخدامنا لأساليب منهجية تتناسب مع الظواهر التى تنتجها هذه الدينامية وعمليات التفاعل داخلها، ثم نصيغ هذه النتائج فى نظريات علمية، تفيد التطبيق، حيث تأتى المهنة لتستخدم وسائلها الاتصالية فى مواجهة هذه

الجماعات وداخل بيئاتها المنظمة لها، وبالاستفادة من النظريات، والنتائج التى حققها العلم؛ لكى تتحقق الغايات المشتركة بين هذه المنظمات وجماعاتها بكيفية مناسبة ومتوافقة.

ولا شك أن هذا التعريف لعلم العلاقات العامة يقربه جدًا من علم النفس، ويؤكد أن هدفنا قد تحقق بالفعل. فكلاهما دراسة علمية منهجية منظمة، قد تختلف فى الكيفية، ولكنها لا تختلف فى المغزى؛ لأن كليهما يقوم على موضوعات معنوية ومادية، ولكن ظواهرها مختلفة، لاختلاف التخصص فى كل منهما. فكلاهما له مفهومه وغاياته، فأنت فى علم النفس تريد إنسانًا سويًا فى المجتمع، بدراسة سلوكه وعملياته العقلية؛ لكى تعدل منها ما يتعارض مع هذا الهدف. وأنت فى علم العلاقات العامة تريد منظمة سوية فى المجتمع، تقوم على جماعات متوافقة ومؤيدة ومتفاهمة وواثقة؛ لكى يتحقق الدعم المعنوى لكل منظمة سوية.

ولا شك هنا أيضًا فى أن التكامل يتحقق بين العلم والتطبيق أو المهنة فى كل منهما. فعلم النفس يصف ظواهره ويفسرها ويتنبأ بتغيراتها؛ ليوفر نتائج ونظريات، يقوم عليها تغيير السلوك والعمليات العقلية نحو الأفضل والأنسب. وعلم العلاقات العامة يصف ظواهره الناتجة عن دينامية الجماعات التى تقوم عليها المنظمات المعاصرة ويفسرها ويتنبأ بتغيراتها؛ لكى تقوم المهنة باستخدام وسائل الاتصال المناسبة فى المواقف التى تدعو إليها، مستفيدة من النتائج والنظريات التى يصل إليها العلم. فالتكامل فى الحالتين: حالة علم النفس، وحالة علم العلاقات العامة، واضح ومحدد بين جانبيهما العلمي والتطبيقي.

ثم إن علم العلاقات العامة، سنعمل فى تعريفه ألفاظًا محددة وواضحة ودقيقة، ولا تحمل إلا معنى واحدًا؛ حتى لا يكون هنا أى مدخل للخلاف بين الباحثين والممارسين، كما هو حادث فى المهنة الآن. فالعلم لا ينبغى أن يحدث خلاف حول مفهومه ومضمونه وأهدافه. أما الخلاف حول نتيجة معينة فهذا جائز ومثمر.

وتبقى نقطة خلاف مهمة بين علم العلاقات العامة وعلم النفس. ونقصد بها أن علم النفس يمثل علمًا عامًا انتهت فيه الدراسات العلمية الطويلة والممتدة إلى ظهور عدد من الفروع التى نمت لتصبح علومًا معترفًا بها، ولها أيضًا تطبيقاتها المعبرة عن جانبها المهنى، كعلم نفس النمو وعلم النفس المعرفى وعلم نفس الشخصية وعلم النفس الصناعى وعلم النفس الاجتماعى، وغيرها. غير أن أساسها جميعها واحد، ويتمثل فى علم النفس العام، وهى لا تعبر إلا عن مجالات للمعرفة المتخصصة المتفرعة عنه، كما تعبر عن مجالات للتطبيق المهنى. وينطبق عليها ما ينطبق على الأصل المتمثل فى علم النفس العام.(٤)

أما فى علم العلاقات العامة فنحن أمام فرع من علم الاتصال العام، الذى يتفرع إلى علم الاتصال الجماهيرى وعلم الاتصال الشخصى وعلم الاتصال المؤسسى. ولكل فرع رئيس منها تعريفاته الأكثر تخصصًا. فعلم الاتصال الجماهيرى يتفرع إلى علم الصحافة وعلم الإذاعة وعلم السينما، وعلم الاتصال الشخصى يتفرع إلى علم الاتصال الشخصى اللفظى وعلم الاتصال الشخصى غير اللفظى، وعلم الاتصال المؤسسى يتفرع إلى علم الاتصال الإدارى وعلم الاتصال التسويقى وعلم العلاقات العامة. فعلم العلاقات العامة أحد فروع علم الاتصال المؤسسى، الذى يتفرع بدوره عن علم الاتصال العام. ولكن الجوهر واحد، ولكل فرعٍ مجالُ المعرفى المتخصص.

مفهوم التكامل وتطبيقاته فى علم العلاقات العامة

لا يقوم المجال المتخصص لعلم من العلوم على ظواهر متناثرة، وإنما تترابط هذه الظواهر بشكل يحقق لها التكامل. والظواهر الكونية على اتساعها وتعددها يحكمها نظام دقيق؛ ومن هنا تأتى وحدة المعرفة العلمية التى يصل إليها البشر فى مواجهة هذه الظواهر الكونية. ومن هنا أيضًا، تأتى أهمية التكامل فى التعامل مع الظواهر داخل المجال المتخصص لكل علم؛ حتى تستقيم حقائقه ويصح كيانه.

وفى علم الاجتماع - على سبيل المثال - يدعو الباحثون دائمًا إلى ضرورة الاتجاه وجهة تكاملية لفهم الظواهر الاجتماعية فى مجالها الاجتماعي والثقافى، على أساس التفاعلات القائمة بينها، ولتكوين صورة حقيقية عن الواقع الاجتماعي بأبعاده المتعددة، وعلاقاته المتشابكة، وفى صورته الكلية. وهذه الوجهة التكاملية تشكل أساس ما يسمونه بالمدخل التكاملي فى دراسة المجتمع.(٦)

ولقد أسس هؤلاء الباحثون نظرية التكامل المنهجى على هذا المدخل التكاملى فى دراسة المجتمع. وتقوم هذه النظرية على ثلاثة عناصر أساسية، هى: التصور المتكامل للظواهر الاجتماعية، ووحدة منطق المنهج العلمى، واللياقة المنهجية بين موضوع الدراسة والتكامل المنهجى.(٧) وبهذه العناصر الثلاثة متكاملة يتكون التكامل المنهجى أساسًا للتعامل مع الظواهر الاجتماعية داخل المجال المتخصص لعلم الاجتماع، وبالكيفية التى توفر للمعرفة العلمية داخل هذا المجال المتخصص صفة التكامل اللازمة لكل علم.

ومن الواضح أن التكامل لا يعنى شمول التصور للظواهر، وإنما يعنى أيضًا وحدة النظر إليها، حيث تتحقق بالمعنيين معًا وحدة الفكر وتكامله فى مواجهة الظواهر التى تهم مجالاً متخصصًا معينًا لعلم معين. ثم إن وحدة الفكر وشموله تفترض وحدة المنهج. ولا بد أن ينعكس هذا التكامل بين الفكر والمنهج على الحالات الدراسية التطبيقية؛ ليكتمل بذلك التكامل بين ثلاث مراحل للمعرفة العلمية داخل كل مجال متخصص، وهى: الفكر، والمنهج، والتطبيق. وهذه المراحل الثلاث للتكامل تؤسس قواعد التكامل المنهجى فى كل علم من العلوم.

وإذا كنا قد استطعنا، ونحن فى طريقنا إلى قيام علم العلاقات العامة أن نحدد المجال المتخصص الخاص به والمميز له، فإن الخطوة التالية، هى أن نثبت إمكانية قيام التكامل المنهجى داخل هذا المجال المتخصص. فهذا التكامل المنهجي يمثل ضرورة حيوية لعلم العلاقات العامة؛ لكى تكتمل أركانه كعلم تطبيقى معترف به. شأنه فى ذلك شأن بقية العلوم الأخرى التى أثبتت وجودها.

إن أهمية التكامل فى علم العلاقات العامة له بعدان أساسيان: فهو يمثل ضرورة له؛ لكى يتوفر له كعلم من العلوم التطبيقية وحدة النظر وشمولها وتكاملها، سواء فى الفكر أم المنهج. وهو ضرورة له أيضًا لكى يتوفر له تكامل العلم مع التطبيق. وهذان البعدان لهما أهميتهما ومغزاهما فى مواجهة ما تعانيه مهنة العلاقات العامة الآن من تعدد الرؤى والمفاهيم والتطبيقات واختلافها.

غير أنه إذا كنا نسلم بوحدة المعانى التى يستهدفها التكامل المنهجى فى كل العلوم، إلا أن تطبيق هذا التكامل قد يتفاوت بدرجات متباينة من علم إلى آخر؛ تبعًا لتفاوت الطبيعة الخاصة للظواهر التى تشكل مجاله المتخصص والمتميز. وهذا يعنى أن مضمون القواعد التى يقوم عليها التكامل المنهجى واحدة فى كل العلوم، ولكن هذه الوحدة لا تمنع إمكانية وجود اختلاف فى الكيفية التى تطبق بها داخل المجال المتخصص لكل علم.

وعلى ذلك، نستطيع أن نحدد قواعد التكامل المنهجى فى علم العلاقات العامة فى ثلاث: أولها وحدة الفكر وشموله. وثانيتها وحدة الإطار المنهجى، وثالثتها توافق الأساليب المنهجية. ولا شك فى أن هذه القواعد الثلاث تعمل وتتكامل داخل المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة بكيفية تحكم حركة الظواهر العلمية وتنظمها وتحافظ على صفاتها المميزة. ونستطيع أن نتناولها بشىء من التفصيل الذى يوضح مضمونها ومغزاها كتطبيقات للتكامل فى علم العلاقات العامة.

القاعدة الأولى - وحدة الفكر وشموله

عرفنا أن المعرفة العلمية يصنعها العقل البشرى فى كل مكان وزمان. لكن هذه المعرفة العلمية تصبح حقائق مبعثرة فى كل من مجالاتها المتخصصة ما لم تجمعها وحدة النظر إلى الظواهر داخل كل مجال متخصص. ثم إن هذه المعرفة العلمية تصبح حقائق مجردة لا تسهل الاستفادة منها ما لم تقم على شمول النظرة إلى الظواهر التى تهم كل مجال متخصص.

إن وحدة النظر تعطى للظواهر على تعددها نقطة واحدة ينطلق منها الكشف والتقصى. وشمول النظرة يوفر القدرة على استيعاب كل ما تعنيه هذه الظواهر

من أصول وأبعاد وعلاقات. وقيام المعرفة العلمية على وحدة النظر وشمولها يجعل للحقائق المكتشفة مدلولها ومفهومها ومغزاها وأهميتها.

ولا شك أن النظرة العلمية تقوم على العقل أو الفكر؛ ومن هنا جاءت تسمية القاعدة الأولى بوحدة الفكر وشموله. غير أنه لا ينبغى أن نرى التكامل بين وحدة الفكر وشموله تكاملاً بين وجهين لعملة واحدة؛ ذلك لأن وحدة الفكر هى أساس يقوم عليه شمول الفكر. فالعلاقة بينهما هنا علاقة تكامل بين الأساس والبنيان الذى يقوم عليه. ومن هنا، يكون التكامل بينهما وظيفيًا وليس تكاملاً منطقيًا، أى علاقة ارتباط بنائى وظيفى.

ولكى نحدد ما نقصده بالتكامل البنائى الوظيفى هنا، نقول إن العلاقة الارتباطية البنائية الوظيفية بين شيئين تعنى أن وجود أحدهما ضرورى لوجود الآخر، ولا يمكن أن يوجد أحدهما بدون الآخر. ولذلك فالشيئان يوجدان معًا فى وقت واحد. ورغم أن العلاقة الارتباطية البنائية الوظيفية لا تشترط أن يكون أحد الشيئين مقدمة والآخر نتيجة، أى علاقة سببية، إلا أننا أمام هذه العلاقة الارتباطية البنائية الوظيفية بين وحدة الفكر وشموله، نجد أن وحدة الفكر قاعدة لقيام شمول الفكر. وهذا ما يجعل العلاقة بينهما أوثق وأمتن وأقدر على أن تؤدى هذه القاعدة الأولى دورها فى التكامل المنهجى للعلم بصفة عامة. أما التكامل المنطقى بين وجهى الشىء الواحد يعنى أنهما معًا يعطيان معنى واحدًا لهذا الشىء. وهذا ليس مقصودًا هنا بين وحدة الفكر وشموله.

ولكى نحلل وحدة الفكر وشموله كقاعدة أولى للتكامل المنهجى فى علم العلاقات العامة، ينبغى أن نتناول كلا منهما على حدة، على أن نضع فى الحسبان دائمًا أن العلاقة بينهما قائمة على أساس الارتباط البنائى الوظيفى، التى تجمع بينهما وتوحدهما معًا فى قاعدة تكاملية واحدة.

أ - وحدة الفكر

تقوم وحدة الفكر على وحدة النظرة الفلسفية إلى الظواهر داخل المجال المتخصص لكل علم. وتستهدف وحدة النظرة الفلسفية الرجوع بهذه الظواهر إلى

أصولها، على أساس أن ربط الفروع بالجذور يعطى تفسيرًا منطقيًا موحدًا لهذه الظواهر. وبذلك يتحقق لتحليل الظواهر عمقًا أكبر. ويتوفر للنتائج إطارًا فكريًا يحكمها ويربط بينها. ومن هنا كانت وحدة الفكر أساسًا لشمول النظرة إلى الظواهر داخل كل مجال متخصص.

ولكى نحدد وحدة الفكر فى علم العلاقات العامة، ينبغى أن يكون التحديد على ضوء ما انتهت إليه وحدة النظرة الفلسفية فى العلوم الاجتماعية. فهذه العلوم الاجتماعية أسبق عهدًا وأكثر نضجًا، وعلم العلاقات العامة، كأحد هذه العلوم الاجتماعية لا يزال بكرًا. ولما كانت وحدة الفكر ترتبط بمجالها المتخصص كإطار علمى لها، فإن الدراسة التحليلية لوحدة الفكر فى علم العلاقات العامة على ضوء وحدة الفكر فى العلوم الاجتماعية تعطى مزيدًا من الأبعاد لصفات التخصص والتميز والانفراد التى ينبغى أن تتوفر لعلم العلاقات العامة بين مجموعة العلوم الاجتماعية التى ينتمى إليها.

وما نريد أن نؤكده هنا هو أن وحدة النظرة الفلسفية إلى الظواهر داخل كل المجالات المتخصصة ليست قابلة للتغير. إنها أساس تقوم عليه المعرفة العلمية داخل كل مجال متخصص. ولذلك، فإن النتائج التى تبنى كيان هذا المجال المتخصص أو ذاك تتصف بثبات نسبى لأنه لا جمود فى العلم. أما القاعدة التى تقوم عليها فهى تتصف بالثبات المطلق؛ لأنها تصبح كسمة مميزة لكل مجال متخصص، تفصل بينه وبين المجالات المتخصصة الأخرى.

ولقد حظيت وحدة الفكر فى العلوم الاجتماعية بدراسات علمية كثيرة[٨]، لكن وحدة الفكر فى علم العلاقات العامة لا تزال بعيدة المنال؛ لأن علم العلاقات العامة ذاته لم تقم له قائمة حتى الآن. وما نحاوله هنا هو إثبات إمكانية قيامه كإطار علمى وفكرى ومنهجى للتطبيق.

و من هنا، يكون المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة ـ كما حددناه هنا ـ مرجعًا أساسيًا لوحدة الفكر فى هذا العلم. ويساعد على ذلك أن هناك دراسات علمية نفسية واجتماعية قامت على عناصر جزئية داخلة فيه.[٩] وبذلك، تكون

نتائج هذه العلوم النفسية والاجتماعية الكثيرة لوحدة الفكر فى هذه العلوم، ومعالم الطريق الذى ينبغى أن نسلكه وصولاً إلى وحدة الفكر فى علم العلاقات العامة.

وبادئ ذى بدء، يمكن القول إنه إذا كان علم العلاقات العامة يدرس الجماعات المعقدة داخل البيئات المنظمة لكل منها، فإن تحليل مفهوم الجماعة المعقدة يسهل لنا تصور وحدة النظرة الفلسفية إلى الظواهر التى يعنيها هذا التعريف الوصفى لعلم العلاقات العامة.

إن صفة التعقيد فى الجماعات المعقدة تشتمل على درجات تمتد من أبسطها إلى أصعبها، لتضم بهذا التفاوت كل التنظيمات الاجتماعية الهادفة فى المجتمع الإنساني. ولهذا نرى التطبيقات العملية للعلاقات العامة تمتد إلى كل المنظمات السياسية والاقتصادية والاجتماعية بكل تنوعها وتعددها. وهناك منظمات تقوم كل منها على جماعات مركبة وكل جماعة مركبة تتكون من جماعات بسيطة. وهناك منظمات منها أيضًا تقوم كل منها على جماعة معقدة. وتقوم كل جماعة معقدة على جماعات مركبة وجماعات بسيطة. ولذلك لم يكن غريبًا أن يعد المجتمع ككل جماعة أكثر تعقيدًا، تتكون من جماعات معقدة، فمركبة وبسيطة. وبهذا المعنى الذى تنصرف إليه صفة التعقيد يكون تنظيمًا اجتماعيًا هادفًا. وبالتالى، فإن المجتمع، بهذه الصفة، يصبح أحد التطبيقات التى تأخذ بالعلاقات العامة وتستفيد منها.

ورغم هذا التفاوت فى درجات التعقيد بين جماعة معقدة وأخرى، فإنها جميعها تجمعها صفات مشتركة تصلح أساسًا لحسبان الجماعات المعقدة عناصر متجانسة، يقوم عليها المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة. ففى دراسة علمية قام بها أكوف F.Acuff وآخرون، نجد أنهم يحددون عددًا من الصفات التى تحقق قدرًا من التماثل بين الجماعات بصفة عامة سواء منها ما كان معقدًا أو مركبًا أو بسيطًا. فكل جماعة منها ينبغى أن يتوفر فيها الصفات التالية: (١٠)

- أن تكون لها وحدة تميزها ككل، وتميز أعضاءها فى مواجهة الجماعات الأخرى.

- أن يكون لها بناء اجتماعي، أى بناء متحرك بديناميته تحركًا هادفًا.
- أن تكون أدوار أعضائها محددة تحديدًا واضحًا.
- أن تقوم بين أعضائها علاقات متبادلة.
- أن يتوفر لها قواعد سلوكية متعارف عليها أو منصوص عليها.
- أن تكون لها مصالح مشتركة وقيم مشتركة.
- أن تعرف طريقها إلى أهدافها.
- أن يتوفر لها استقرار واستمرار نسبييان.

ومن الواضح هنا أن هذه الصفات أساسية فى كل جماعة، مهما كان حجمها ونوعها. وهذا يحقق التماثل بين الجماعات داخل كل مجتمع؛ ويعطى التفاوت بين درجات هذه الصفات ونوعيتها لكل جماعة شكلها وحجمها ونوعها، فتصبح جماعة معقدة أو مركبة أو بسيطة، وهكذا.

ثم إنه إذا كان التداخل بين الجماعات جميعها سمة أساسية فى النظام البنائى لكل مجتمع إنسانى، فإن درجات هذا التداخل تحدد درجات التعقيد التى تتوفر فى كل جماعة معقدة. فالتداخل بين الجماعات البسيطة يخلق الجماعة المركبة، والتداخل بين الجماعات المركبة يخلق الجماعة المعقدة، والتداخل بين الجماعات المعقدة يخلق الجماعة الأكثر تعقيدًا، والتى يمثلها المجتمع ككل.

وعلى ذلك، فإنه مهما تكن درجة التعقيد التى تتوفر فى جماعة معقدة معينة، فإن الجماعة البسيطة تمثل وحدتها الأولى أو اللبنة الأولى الأساسية التى يقوم عليها نظامها البنائى كله. فالمجتمع، وهو الجماعة الأكثر تعقيدًا يجد أصوله فى الجماعة البسيطة. وكل منظمة تقوم على جماعة معقدة وتمثل تنظيمًا اجتماعيًا هادفًا، تجد أصولها كذلك فى الجماعة البسيطة. ومن تداخل هذه الجماعات البسيطة تنشأ المستويات المختلفة للجماعات المعقدة. وهذه الجماعات البسيطة هى التى تقوم عليها وحدة الفكر فى علم العلاقات العامة.

وبهذا التحديد تختلف وحدة الفكر فى علم العلاقات العامة عنها فى العلوم الاجتماعية؛ لأن العلوم الاجتماعية ترى أن المجتمع يجد أصوله فى الفرد، ومن ترابط الأفراد معًا ينشأ المجتمع كنظام وظيفي عملى. ففى دراسة لأرنولد توينبى A. Toynbee نجد أنه يعرف المجتمع الإنسانى بأنه نظام للعلاقات بين الكائنات الإنسانية وهذه الكائنات الإنسانية ليست أفرادًا فحسب، ولكنها أيضًا حيوانات اجتماعية. بمعنى أن كل فرد منها لا يستطيع أن يعيش مطلقًا بدون هذه العلاقات مع الآخرين. ولذلك، يستنتج أن المجتمع نتاج العلاقات بين الأفراد، وهم الخلايا التى يتكون منها كل مجتمع.(١١)

وفى دراسة أخرى قام بها أرنولد جرين A. Green نجد أنه يعرف المجتمع على أنه جماعة من الأفراد لها تنظيم سلوكى دائم، ويحدث بينها تفاعل مستمر، و هو الجماعة الكبرى نسبيًا التي لها مصالح مشتركة وأرض مشتركة ونمط من الحياة مميز ومشترك، ولها أيضًا انتماء مشترك. وهذه السمات المشتركة تميز المجتمع ككل فى مواجهة المجتمعات الأخرى.(١٢)

وليس هناك شك، من وجهة نظر علم العلاقات العامة أن المجتمع لا يقيمه فرد، ولا يجد المجتمع أصوله فى الفرد؛ ذلك لأن الفرد قد يكون عنصرًا أساسيًا لقيام كل مجتمع إنسانى، لكنه لا يشكل الوحدة الأولى لأى مجتمع إنسانى. فوحدته الأولى تتمثل فى الجماعة البسيطة. وهى نفسها الوحدة الأولى لكل جماعة معقدة، حيث يقوم المجتمع الذى يمثل الجماعة الأكثر تعقيدًا على عدد من الجماعات المعقدة. وهى جميعها تعبر عن تنظيمات اجتماعية هادفة.

وعلى ذلك، تمثل الجماعات البسيطة الخلايا الأولى فى كل جماعة معقدة. وكل جماعة بسيطة تمثل حياة اجتماعية مشتركة مصغرة، تقوم عليها الحياة الاجتماعية المشتركة الكبرى للجماعة المعقدة، والتى تنظمها بيئة عمل منظمة وسط بيئة اجتماعية محددة. والعلاقة بين الجماعة البسيطة والجماعة المعقدة تشبه العلاقة بين الخلية الحية والكائن الحى. إنها تحمل صفاته، وبنيانه يقوم عليها. وهى بسيطة فى صفاتها وتركيبها، وبنيانه معقد فى صفاته وتركيبه. فالعلاقة هنا علاقة الجزء بالكل وهى وحدته الأولى التى يقوم عليها.

وتتكون الجماعة البسيطة من عدد قليل من الأفراد. وهذا العدد لا يقل عن اثنين ولا يزيد على عشرين. والتحديد هنا مهم؛ لأن الحد الأدنى يمثل أقل عدد يمكن أن يقيم حياة اجتماعية تمثل خلية أولى فى أى نظام اجتماعى. والحد الأقصى يمثل أكبر عدد يوفر للجماعات البسيطة صفاتها الأساسية، كما تؤكد الدراسات الاجتماعية التجريبية.(١٢)

ويربط بين أعضاء كل جماعة بسيطة اهتمامات مشتركة بمصالح مشتركة تشمل بعض الحاجات الإنسانية الفسيولوجية والنفسية والاجتماعية. وهذه الحاجات الإنسانية تمثل دوافع حقيقية وأساسية للحياة الاجتماعية المشتركة بين أعضاء كل جماعة بسيطة. كما تمثل أسبابًا حقيقية لصفة التداخل بين الجماعات البسيطة داخل كل تنظيم اجتماعى هادف، سواء على شكل جماعة مركبة أم على شكل جماعة معقدة. ذلك لأن كل عضو يشبع قدرًا من حاجاته داخل كل جماعة بسيطة ينتمى إليها، ويشبع حاجاته الأخرى بالانتماء إلى جماعات بسيطة أخرى. ومن هنا يأتى التداخل الذى ينتج عنه مستويات أعلى من الجماعات.

وكل جماعة بسيطة لها إطار ثقافى يتكون من العادات والتقاليد والقيم المشتركة والأدوار المحددة والعلاقات بين الأدوار وأبعادها وحدودها وضوابط الصراع. وما شابه ذلك، وهذا الإطار الثقافى يحكم سلوك أعضاء الجماعة ويوحد اتجاهاتهم نحو أهداف الجماعة، ويحفظ ولاءهم بعضهم اتجاه بعضٍ من ناحية، واتجاه جماعاتهم من ناحية أخرى. كما يحفظ للجماعة ككل تماسكها وتآلفها. وهذا الإطار الثقافى قد يكون عناصر مكتوبة ومنصوصًا عليها صراحة ومفروضة على الجماعة، كما فى جماعات العمل الرسمية، وقد يكون عناصر ضمنية ومتعارفًا عليها فقط، كما فى الجماعات غير الرسمية فى بيئة العمل.

والجماعة البسيطة ليست كيانًا اجتماعيًا جامدًا، ولكنها كيان اجتماعى متحرك ومتفاعل وهادف. وهى كيان اجتماعي متحرك بفعل الدينامية التى يقوم عليها. كما أنه كيان اجتماعى متفاعل داخليًا وفى مواجهة الجماعات الأخرى

المنتمية معه إلى كيان اجتماعي أكبر، سواء أكان جماعة مركبة أم جماعة معقدة. ثم إنها كيان اجتماعي هادف؛ لأنه يتحرك فى مواجهة الجماعات الأخرى من خلال تفاعلاته الداخلية ليحقق المصالح المشتركة لأعضائه.

ويضاف إلى ذلك، أن الجماعات البسيطة، بهذه الصفات الأساسية، تعد وحدة وظيفية داخل النظام البنائى للجماعة المركبة، والتى يتكون من مجموعها النظام البنائى للجماعة المعقدة. والجماعة البسيطة وحدة وظيفية تتفاعل مع الجماعات الأخرى من خلال العلاقات التى تربطها داخل النظام البنائى الأكبر الذى يضم عددًا منها. ولذلك، فإن ما تنتهي إليه ديناميتها يمتد تأثيره إلى الجماعات الأخرى، ويتبلور إلى دوائر تأثيرية تتسع بالتدريج لتشمل النظام البنائى للجماعة المعقدة. (١٤)

ويضاف إلى ذلك، أن الجماعات البسيطة، بهذه الصفات الأساسية، تعد كيانًا اجتماعيًا له شخصية متميزة عن شخصية كل عضو فيها. وهذا الكيان الاجتماعي المتميز للجماعة البسيطة تظهر صفاته المتميزة بكل أبعادها خلال الدينامية التى تحركه حول أهدافه المتميزة أيضًا عن الأهداف الخاصة بكل عضو من أعضائه. وهذا الكيان الاجتماعى المتميز للجماعة البسيطة له القدرة على تحقيق التوافق والتكيف بين أعضائه من ناحية، وبينه وبين البيئة التى يعمل داخلها سواء أكانت بيئة العمل أم البيئة الاجتماعية المحيطة وفى مواجهة الجماعات الأخرى، من ناحية ثانية.

وفى إحدى الدراسات العلمية التى قام بها ريفز E. Reaves أكد وجود هذه الصفات المتميزة للجماعة البسيطة ككيان اجتماعى.(١٥) فهذه الجماعة البسيطة تحمل صفات إنسانية اكتسبتها من الصفات الإنسانية لأعضائها. فشخصيتها قد تكون ثقيلة الظل وبطيئة الفهم، أو قد تكون ثائرة وفاعلة وتعى أهدافها، أو قد تكون لها درجات تميل بها إلى صفات من الحالة الأولى، أو تميل بها إلى صفات من الحالة الثانية، وهى تستجيب للمثيرات الخارجية. وهى تملك أسلوبًا لتطوير عادات العمل. كما أن الجماعة البسيطة قد تصاب بأمراض نفسية وعصبية، إذا

تعرضت لضغوط بتأثير عوامل لا تملك السيطرة عليها. ولكنها قد تكون مستعدة للاعتراف بما ينتابها من سلوك مرضى. وكذلك تمر الجماعة البسيطة بمراحل العمر المختلفة. فهناك الأعمار الصغيرة والمتوسطة والكبيرة. وتحكم الأهداف عمر الجماعة، فإذا كانت الأهداف بالية وقديمة كان معنى ذلك أن الجماعة شاخت، وإذا كانت الأهداف مرنة ومتفقة باستمرار مع البيئة المحيطة بالجماعة كان معنى ذلك أن الجماعة فى شبابها.

وخلاصة القول هنا، إن علم العلاقات العامة يجد وحدة فكره فى الجماعات البسيطة. وينظر إليها على أنها كيان اجتماعى حى ومتحرك ومتفاعل وهادف. فهى تملك أهدافها المتميزة، وتملك القدرة على تحقيقها. ولذلك، فهى تتحرك وتتفاعل مع الجماعات البسيطة الأخرى، داخل إطار من العلاقات النفسية والاجتماعية التى تنظمها معًا لتشكل منها جماعة مركبة.

وكما تملك الجماعة البسيطة شخصية متميزة عن كل عضو فيها، فإن الجماعة المركبة من جماعات بسيطة تملك أيضًا شخصية متميزة عن كل جماعة بسيطة داخلة فيها. وبالتالى، تصبح كل جماعة مركبة كيانًا اجتماعيًا حيًا ومتحركًا وفاعلاً وهادفًا من أجل تحقيق التوافق والتكيف بين أعضائه، وبينه وبين الجماعات الأخرى المركبة والموجودة معه فى بيئة واحدة.

ثم إن الجماعة المعقدة تنظم العلاقات النفسية والاجتماعية بين الجماعات المركبة الداخلة فيها. وهى تملك أيضًا شخصية متميزة عن كل جماعة مركبة داخلة فى تكوينها. ولذلك، فهى أيضًا كيان اجتماعي حى ومتحرك ومتفاعل وهادف، ويسعى إلى تحقيق التوافق والتكيف بين أعضائه، وبينه وبين الجماعات المعقدة الأخرى التى تجمعه بها بيئة اجتماعية واحدة.

ولا شك أن هذه النظرة إلى الجماعة البسيطة، كخلية أولى فى النظام البنائى للكيانات الاجتماعية المنظمة التى تقوم عليها، تصلح وحدة فكر مميز لعلم العلاقات العامة. وهى مستمدة أساسًا من مجاله المتخصص وطبيعته المتميزة. وهى تعطى لهذا المجال المتخصص أبعادًا أكبر لتميزه وتفرده فى مواجهة المجالات المتخصصة للعلوم الاجتماعية الأخرى.

ب ـ شمول الفكر وتكامله

لقد تبين أن وحدة الفكر فى علم العلاقات العامة تتمثل فى الجماعة البسيطة كخلية أولية فى النظام البنائى لأى جماعة معقدة داخل بيئتها، وهى مستمدة هنا من المجال المتخصص لهذا العلم، وإذا كانت وحدة الفكر لأى علم تعد قاعدة يقوم عليها شمول الفكر وتكامله، أى تقوم عليها النظرة الشاملة إلى ظواهره، فإن شمول الفكر وتكامله ينبغى أن يكون مشدوداً إلى قاعدته من ناحية ومتحركًا داخل إطار يحدده مجاله المتخصص، من ناحية ثانية.

وتقسم الدراسات الاجتماعية شمول الفكر وتكامله داخل نظريتها فى التكامل المنهجى إلى ثلاثة عناصر أساسية، يتصل أولها بطبيعة الواقع الاجتماعى، ويتصل ثانيها بالمكونات البنائية للظواهر الاجتماعية، ويتصل ثالثها بصورة ترابط الظواهر الاجتماعية. وهذه العناصر الثلاثة مجتمعة تعطى لشمول الفكر وتكامله كل مضمونه وأبعاده.

وإذا أخذنا بهذا التقسيم على ضوء طبيعة المجال المتخصص والمتميز لعلم العلاقات العامة، مستندين إلى وحدة الفكر التى يقوم عليها، فإنه يمكن أن نتناول شمول الفكر وتكامله هنا على أنه يعنى التصور الشامل والمتكامل للظواهر المنتمية إلى المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة من ثلاث زوايا متكاملة. وهذه الزوايا الثلاث تعطى لشمول الفكر وتكامله هنا ما يقصد به داخل إطار التكامل المنهجى لهذا العلم، كما يلى:

١ ـ طبيعة الواقع المميز للظواهر

تستهدف الزاوية الأولى من زوايا التصور الشامل والمتكامل للظواهر فى علم العلاقات العامة إثبات وجود واقع مميز لهذه الظواهر، وهذا الواقع المميز يفرض وجود تفسير لها متفق مع طبيعتها المميزة؛ حتى يتحقق التناسق بين واقع الظواهر وتفسيرها. وهذا يعنى أن تحديد الطبيعة المميزة للظواهر فى علم العلاقات العامة أساس لفهمها وتفسيرها والتعامل معها.

وإذا نظرنا إلى المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة وجدناه يقوم على الجماعات المعقدة داخل بيئاتها. وكل جماعة معقدة منها تتكون من جماعات مركبة، وكل جماعة مركبة تتكون من جماعات بسيطة. والعضوية فى الجماعة البسيطة تتكون من أفراد. أما العضوية فى الجماعة المركبة فهى تتكون من الجماعات البسيطة. وأما العضوية فى الجماعة المعقدة فهى تتكون من الجماعات المركبة وحدها أو بالاشتراك مع جماعات بسيطة.

وإذا وضعنا فى الحسبان أن الجماعات الإنسانية تجمعها سمات مشتركة، وأن درجة البساطة أو التعقيد فى هذه السمات المشتركة هى التى تفرق بين شكل وآخر من أشكال هذه الجماعات الإنسانية، فإن ما ينطبق على الجماعة البسيطة، كخلية أولية، ينطبق أيضًا على الجماعات المركبة والمعقدة كأنظمة اجتماعية بنائية تقوم عليها. وبذلك ونكون قد وصلنا إلى مدخل منطقى مناسب لتحليل الطبيعة المميزة للظواهر فى علم العلاقات العامة، وهذا المدخل المنطقي يمثل خطوة أساسية أولى.

وإذا انتقلنا إلى الخطوة الثانية، وجدنا أن كل جماعة لها تركيبها البنائى والنفسى، والعلاقة بين التركيبين واضحة. فالتركيب النفسي يخلق التفاعل بين أعضاء الجماعة. أما التركيب البنائى فإنه إطار يحكم هذا التفاعل داخل حدود مادية ملموسة. وهذا يعنى أن العلاقة بين التركيبين تمثل الحدود الاجتماعية التى تتحرك داخلها العلاقات النفسية بين أعضاء الجماعة وتتفاعل.[١٦]

ويقوم التركيب البنائي للجماعة على إطارين متداخلين: أحدهما الإطار الخارجي الذى يفصل بين الجماعة ككل والبيئة المحيطة بها، وأى أنه يفصل بين أعضاء جماعة وأعضاء الجماعات الأخرى. أما الآخر فهو إطار داخلى يفصل بين الطبقات المختلفة للأعضاء؛ لأن مراكز الأعضاء وأدوارهم وقوة تأثيرهم وإيجابية حركتهم داخل كل جماعة ليست جميعها متساوية.

وتتعدد الإطارات الداخلية كلما انتقلنا من جماعة بسيطة إلى جماعة مركبة أو معقدة. لكن الإطار الخارجي يظل واحدًا فى جميع الحالات. ونظرًا لأن

الجماعة كيان اجتماعي متغير ومتحرك ومتفاعل، فإن الإطارات الداخلية ليست قيودًا جامدة، ولكن الخروج منها والدخول إليها أمر واقعي؛ نظرًا لتفاوت القدرات بين الأعضاء واهتماماتهم المختلفة والظروف الضاغطة عليهم بتأثير البيئة أو بتأثير الجماعات الأخرى.

ولكل جماعة دستورها الذي يحدد بوضوح الأسس التى تقوم عليها التقسيمات الأفقية والرأسية للإطارات الداخلية. ويشتمل هذا الدستور على مجموعة من القواعد المنظمة للعلاقة بين الأعضاء الداخلين فى كل إطار، وبين الأعضاء الداخلين فى الإطارات الأخرى. وهذه القواعد التنظيمية قد تكون مكتوبة، كما هو الحال فى دساتير الجماعات المعقدة المتمثلة فى المنظمات المعاصرة أو فى المجتمع ككل، وهو الجماعة الأكثر تعقيدًا. وقد تكون هذه القواعد التنظيمية متعارفًا عليها بين أعضاء الجماعة، كما هو الحال فى الجماعات البسيطة والمركبة. وفى هذا الوضع تصبح هذه القواعد التنظيمية جزءًا من الثقافة المميزة لكل جماعة؛ لأنها تنظم أنماط السلوك المقبولة وغير المقبولة التى تتعارف عليها الجماعة وترتضيها.

وبذلك يضع التركيب البنائي للجماعة حدودًا منظمة للعلاقات الاجتماعية بين أعضائها، وإن كانت حدودًا غير جامدة كما أوضحنا. أما التركيب النفسى للجماعة، فإنه يقوم على العلاقات النفسية بين أعضاء الجماعة. وهى علاقات نفسية متعددة ومتبادلة ومتداخلة ومتفاعلة، بالدرجة التى توفر للجماعة ككل بعضًا من سماتها المميزة؛ ذلك لأنها ليست علاقات متناثرة، ولكنها علاقات منتظمة ومتكاملة ومحكومة داخل الكيان الاجتماعي المميز للجماعة كلها.

وهذه العلاقات النفسية بين أعضاء الجماعة، قد تنتج عنها صفات كالاتفاق والتضامن وروح الجماعة والانجذاب المشترك والتآلف، فتكون الحياة الجماعية سليمة وصحيحة. وقد ينتج عنها نقص فى هذه الصفات الإيجابية؛ فتكون الفرقة والفوضى وفقدان الثقة، وتصبح الحياة الجماعية معتلة وقلقة ومتوترة. وشتان بين الحالتين.

ويضاف إلى ذلك، أن هذه العلاقات النفسية بين أعضاء الجماعة قد ينتج عنها الصراع أو المنافسة أو التعاون، وهى كلها أشكال للتضامن الاجتماعي بين أعضاء الجماعة. لكن هذه الأشكال قد تكون إيجابية كمثيرات بنَّاءة. وقد تكون سلبية، فلا تعنى إلا الإحباط والتمزق والانشقاق. والحالة الأولى تؤدى إلى التآلف، بينما تؤدى الحالة الثانية إلى التنافر.

وبذلك يتبين أن الجماعات الإنسانية ليست فى مضمونها إلا علاقات اجتماعية ونفسية متبادلة ومتداخلة ومتفاعلة بين أعضائها، سواء أكان هؤلاء الأعضاء أفرادًا فى جماعات بسيطة، أم كانوا جماعات بسيطة كما فى الجماعات المركبة، أم كانوا جماعات مركبة أو مركبة وبسيطة كما فى الجماعات المعقدة. وهذا يعنى أن مضمون الجماعات الإنسانية واحد، وهي تقوم على هذه العلاقات الاجتماعية والنفسية المتبادلة والمتداخلة والمتفاعلة، مهما كانت نوعية عضويتها، وإن كان هذا لا ينفى زيادة درجة التعقيد فى هذه العلاقات، كلما انتقلنا من الجماعات البسيطة إلى الجماعات المركبة، ثم إلى الجماعات المعقدة.

وبناء على هذا التصور للطبيعة المتميزة للظواهر فى علم العلاقات العامة، يكون هذا العلم قائمًا على دراسة العلاقات الاجتماعية والنفسية المتبادلة والمتداخلة والمتفاعلة بين الأعضاء فى كل جماعة معقدة داخل البيئات المنظمة لها. وكلما كان التآلف نتاجًا لهذه العلاقات، كانت الحياة الاجتماعية سليمة وصحيحة. ويكون العكس صحيحًا تمامًا إذا حل التنافر محل التآلف.

٢ ـ المكونات البنائية للظواهر

يقصد بهذه المكونات البنائية، تلك العناصر التى إذا اجتمعت وتفاعلت معًا تكونت العلاقات الاجتماعية والنفسية وتحركت سلبًا أو إيجابًا بحسب نوعية هذه العناصر والكيفية التى تجتمع وتتفاعل بها. وهذا يعنى أنها عناصر أولية وأساسية تتشكل بها معًا الطبيعة المتميزة للظواهر بما يسمح بتبلور هذه الظواهر وتفاعلها داخل المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة.

وليس هناك شك فى أن المقصود بهذه المكونات البنائية ليس كل العمليات والعوامل النفسية والاجتماعية التى تتشكل بها العلاقات النفسية والاجتماعية بين الأعضاء فى جماعة معينة، وإنما المقصود بها تلك العناصر الأولية التى باجتماعها وتفاعلها تنتج تلك العوامل والعمليات الاجتماعية والنفسية المحركة للعلاقات المتبادلة والمتداخلة والمتفاعلة بين الأعضاء.

ولكى نصل إلى هذه العناصر الأولية التى تعنيها المكونات البنائية للظواهر، ينبغى أن نتجه إلى التحليل التجريدي؛ لأننا نستهدف الخامات الأولية للبناء، ولا نستهدف البناء ذاته أو النتائج التى تترتب عليه. فالخامات الأولية لازمة للبناء ولازمة أيضًا لكى يؤدى البناء وظائفه، لكنها بحالتها الأولية قبل أن تستخدم فى البناء ليست إلا عناصر مجردة.

ولنضرب مثالاً توضيحيًا من الدراسات الاجتماعية. فهناك من ينظرون إلى المكونات البنائية للظواهر الاجتماعية نظرة مجردة. وبهذه النظرة المجردة تتكون الظواهر الاجتماعية من ثلاثة عناصر رئيسة: أولها يتمثل فى مجموعة من الكائنات البشرية. وثانيها، يتمثل فى المعاني والقيم والمعايير. وثالثها، يتمثل فى مجموعة من الوسائل المادية التى تتجسد بمقتضاها ما تحمله المعاني والقيم والمعايير من رموز فى مجموعة من الأشياء المادية التى تؤلف الأساس المادى للمجتمع.(١٧)

ومن الواضح هنا، أن هذه العناصر جميعها خامات أولية مجردة، لكنها باجتماعها وتفاعلها معًا يتحقق وجود الظواهر الاجتماعية فى علم الاجتماع على ثلاثة مستويات: أولها المستوى الأيدلوجي القائم فى عقل الفرد والجماعة. وثانيها المستوى السلوكي الذى يتحقق فى التفاعل الاجتماعي والعلاقات المتبادلة بين أفراد الجماعة وبين الجماعات نفسها. وثالثها المستوى المادي، ويجسده كل ما يحتويه الأساس المادي للمجتمع من أدوات ووسائل مادية.

وإذا انتقلنا إلى استخدام التحليل التجريدي للوصول إلى المكونات البنائية للظواهر فى علم العلاقات العامة، وجدنا أن هذه المكونات البنائية يمكن إرجاعها

إلى خمسة عناصر أولية وأساسية: أولها، مجموعة من الجماعات البسيطة، على أساس أن كلاً منها تمثل خلية أولية فى النظام البنائى لكل جماعة معقدة. وثانيها الدوافع الاجتماعية. وثالثها البيئة المنظمة. ورابعها الاتجاهات النفسية. وخامسها القدرات الخاصة للأعضاء.

وكل عنصر من هذه العناصر الخمسة لا يقيم وحدة اجتماعية ونفسية بين أعضاء الجماعات المشكلة للنظام البنائى لكل جماعة معقدة. ولكن اجتماعها وتفاعلها معًا يمكن أن يحقق قيام النظام البنائى بكل ما يعنيه من علاقات اجتماعية ونفسية متبادلة ومتداخلة ومتفاعلة.

فالجماعات البسيطة لها دوافعها التى كانت أسبابًا لقيامها، والدوافع هى المصالح المشتركة التى تربط بين أعضاء كل جماعة منها. وإذا احتكت هذه الدوافع الاجتماعية بمثيرات من البيئة المنظمة أو من الجماعات الأخرى المقيمة فيها معها، تشكلت مواقف اجتماعية تتحرك بها دينامية كل جماعة، وتنتج المعانى وتستهلكها لتحقق أهدافها ودوافعها. وتأتى القدرات والاتجاهات النفسية للأعضاء، بكل العناصر النفسية والاجتماعية المشكلة لها: لكى توفر لهذه الدينامية وقودها. وبالتالى تنتج العلاقات الاجتماعية والنفسية المتبادلة والمتداخلة والمتفاعلة بين الأعضاء داخل البيئة المنظمة. وتبعًا لذلك، تعيش الجماعة المعقدة حياة اجتماعية سليمة ومتوافقة ومتآلفة أو يحدث العكس تمامًا.

فهذه العناصر الخمسة باجتماعها وتفاعلها معًا تصيغ كل العوامل والعمليات النفسية والاجتماعية التى تحتاج إليها دينامية الجماعات الإنسانية وهى تنتج وتستهلك المعانى التى تحقق بها الغاية منها. فهى تشكل الأدوار الاجتماعية للأعضاء، وتقيم نظامًا للسلطة، وتشكل آراءهم، وتؤسس الاعتماد المتبادل بينهم، وتخلق نظرة بعضهم إلى بعضهم وتقييم بعضهم لبعض، وتحدد درجة وضوح الرؤية أمامهم. كما تحدد درجة الاتصال ونوعيته ومضمونه فيما بينهم. وهذه كلها عوامل تتحقق باجتماع هذه العناصر وتفاعلها داخل بيئة منظمة يحكمها إطار ثقافى مشترك ومناخ اجتماعى ونفسى معقد.

و إذا وضعنا فى الحسبان، أن الدينامية بين الأعضاء داخل أى جماعة إنسانية، سواء أكانت بسيطة أم مركبة أم معقدة، ليست فى مضمونها إلا علاقات نفسية واجتماعية متداخلة ومتفاعلة بينهم. وهذه العلاقات ذاتها تعطى الظواهر فى علم العلاقات العامة طبيعتها المميزة ـ لأمكن القول إن هذه العناصر البنائية الخمسة هى التى يتحقق بها وجود الظواهر فى المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة؛ لأنها ظواهر معبرة بأشكالها وصورها عن هذه العلاقات النفسية والاجتماعية المتداخلة والمتفاعلة بين أعضاء كل جماعة معقدة.

٣ ـ صورة ترابط الظواهر

يقصد بصورة الترابط بين الظواهر هنا الكيفية التى يوجد بها نوع من العلاقة بينها، بحيث يتحقق لها مفهوم أوضح. فلا شك أن الظواهر جزيئات داخل بيئة تنتظمها. ولا يمكن أن تفهم بوضوح إلا إذا فهمت بالكيفية التى تنتظم بها ونوعية العلاقة بينها داخل النظام البنائى الذى يجمع بينها. ومن ثم، تكتمل النظرة الشاملة والمتكاملة إلى الظواهر بعد أن اكتملت لها الطبيعة المميزة والمكونات البنائية.

ويرى الباحثون فى الدراسات الاجتماعية أن الترابط بين الظواهر الاجتماعية يتحقق على صورتين أساسيتين: إحداهما تسمى بالترابط الذرى للعناصر الاجتماعية والثقافية، وأساس هذا الترابط هو التجاور المكانى أو الاقتران الزمنى بين هذه العناصر الاجتماعية والثقافية دون أن تقوم بينها رابطة علمية أو وظيفية، أو يقوم بينها وحدة فى المعنى تخلق رابطة منطقية. أما الصورة الأخرى فإنها تسمى بالترابط النسقى. وهو يتم بارتباط العناصر بعضها ببعض، بحيث يؤثر كل عنصر منها فى غيره من العناصر. (١٨)

ومن الواضح أن الظواهر فى علم العلاقات العامة ترتبط فيما بينها بصورة واحدة. فإذا كانت الطبيعة المميزة لواقعها تؤكد على أنها تقوم على علاقات اجتماعية ونفسية متبادلة ومتداخلة ومتفاعلة، وإذا كانت المكونات البنائية لهذه الظواهر لا تفرزها إلا إذا اجتمعت معًا وتفاعلت معًا، فإنه من المؤكد أن صورة

الترابط النسقى هى الصورة المعبرة بالفعل عن الكيفية التى ترتبط بها هذه الظواهر. فكل منهما تؤثر فى الظواهر الأخرى وتتأثر بها، خاصة إذا وضعنا فى الحسبان عدداً من الحقائق المهمة التالية:

١ - إن المكونات البنائية التى تتحقق بها الظواهر بالكيفية المناسبة لطبيعتها المميزة، هى عناصر أساسية تجتمع معاً وتتفاعل معاً داخل بيئة منظمة، أى داخل بيئة تحكمها وتنظمها من حيث السلوك المشترك والغاية المشتركة. بمعنى أنها لا تجتمع وتتفاعل معاً داخل بيئة مفتوحة. فحرية الحركة أمام الظواهر فى علم العلاقات العامة محسوبة بقدر، واتجاه الحركة أمامها محدد، والاعتماد المتبادل بينها حقيقة مؤكدة. ومن هنا، جاء تعريفنا للجماعة المعقدة داخل بيئتها المنظمة بأنها تنظيم اجتماعى هادف.

٢ - إذا كان الأعضاء الأكثر تأثيراً فى الجماعة البسيطة أو المركبة ظاهرة ترتبط أساساً بوجود مثير يتصل بالمصالح المشتركة لكل جماعة منها، فإن هؤلاء الأعضاء الأكثر تأثيراً فى مستوى الجماعة المعقدة التى تنتظم عدداً من الجماعات البسيطة والمركبة - يكونون ظاهرة دائمة وليست ظاهرة وقتية. كما أنهم فى الجماعة المعقدة يملكون سلطة فرض تأثيرهم بحكم الإجراءات التنظيمية التى وضعوها بأنفسهم. ويتمثل هؤلاء الأعضاء فى الإدارات العليا والمتوسطة والدنيا. فكل قسم له رئيس أو مشرف، وكل إدارة لها مدير، وكل منظمة لها إدارة عليا. وهذا تنظيم جامد يحكم حركة الجماعات داخل المنظمة وخارجها وبكل مستوياتها.

٣ - إذا كانت الأهداف المشتركة للجماعات البسيطة والمركبة تتحدد بطريقة تلقائية نتيجة للتفاعل بين أعضائها، فإن الأهداف المشتركة للجماعة المعقدة التى تضم عدداً من هذه الجماعات البسيطة والمركبة تتحدد بطريقة عملية وضعية عمدية، ويتحكم فى تحديدها الأعضاء الأكثر تأثيراً، وهم أعضاء الإدارة العليا فى كل منظمة. وصحيح أن بعض المنظمات تسمح بقدر من الحرية فى مناقشة الأهداف المشتركة، لكن قدرة الأعضاء ممثلين فى الجماعات البسيطة والمركبة داخل كل منظمة منها محدودة، بدرجة لا تسمح بعَدّها استثناء من القاعدة.

٤ ـ إذا كانت الدراسات العلمية أثبتت أن الاتصال جوهرى مهم لدينامية الجماعات الإنسانية بصفة عامة، وأن الاتصال ينبغى أن يتوفر بالكم والنوع المناسبين؛ نظرًا لأن التضامن والتآلف بين أعضاء كل جماعة يعتمد اعتمادًا كبيرًا على ما يتحقق منه كمًا ونوعًا(١٩)، فإن الاتصال فى الجماعات المعقدة تحكمه أيضًا إجراءات تنظيمية يضعها الأعضاء الأكثر تأثيرًا. فالإدارة العليا داخل كل منظمة، هى التى تحدد شبكات الاتصال ونوعيتها وكيفية استخدامها أمام الجماعات البسيطة والمركبة الداخلة فى تكوينها، فهو اتصال نمطى محكوم، وإن كان هذا الوصف تقل شدته، كلما اتجهنا إلى الجماعات المركبة فالجماعات البسيطة، حيث تتزايد ظاهرة الاتصال غير الرسمى.

وهذه الحقائق جميعها تؤكد أن العلاقات النفسية والاجتماعية المتداخلة والمتفاعلة داخل الجماعة المعقدة وبين جماعاتها المركبة والبسيطة علاقات محكومة ببيئة منظمة وموجهة بدرجة كبيرة من قبل الأعضاء الأكثر تأثيرًا ممثلين فى أعضاء الإدارة العليا ومستوياتها. وهذا الاستنتاج يعنى أن المكونات البنائية للظواهر تجتمع وتتفاعل معًا بطريقة نسقية ونمطية ووظيفية، وتؤدى بالتالى إلى ظواهر تترابط معًا بطريقة نسقية ونمطية ووظيفية أيضًا. وكل تغيير يحدث فى أحد المكونات البنائية يؤثر فى المكونات البنائية الأخرى.

وهذا الاستنتاج يصل بنا إلى ما يتحقق للظواهر فى علم العلاقات العامة من شمول وتكامل. فهذه الظواهر فى مضمونها ليست إلا علاقات نفسية واجتماعية متداخلة ومتفاعلة، وهى علاقات نسقية ونمطية ووظيفية؛ لأنها تحدث بين جماعات تحكمها وتنتظمها بيئات وضعية منظمة. وبالتالى، فإن الظواهر المعبرة عن هذه العلاقات تكون ظواهر نسقية، وليست ظواهر عارضة أو متناثرة. وفهم أى ظاهرة منها ينبغى أن يكون داخل إطار من علاقة التأثير المتبادل بينها وبين الظواهر الأخرى داخل البيئة المنظمة التى تحكمها. وهذا يحقق للظواهر فى علم العلاقات العامة شمول النظرة.

ثم إن هذه العلاقات النفسية والاجتماعية المتداخلة والمتفاعلة موجهة توجيهًا وظيفيًا. فهى تتكامل معًا لتحقيق الغاية المشتركة للجماعة المعقدة كلها ككيان

متكامل. ومن المفروض أن يؤدى تحقيق هذه الغاية المشتركة للجماعة المعقدة إلى تحقيق الغايات المشتركة لكل الجماعات الداخلة فى تكوينها كأطراف متقابلة فى هذه العلاقات النفسية والاجتماعية. وبالتالي فإن الظواهر تتكامل معًا كتعبير عن التكامل بين العلاقات المشكلة لمضمونها، وهو تكامل فى العلاقات بين أعضاء فى جماعة واحدة.

ونخلص هنا فيما يتعلق بالقاعدة الأولى من قواعد التكامل المنهجى فى علم العلاقات العامة، إنه إذا كانت وحدة الفكر تقوم على الجماعة البسيطة كخلية أولية فى النظام البنائى للجماعة المعقدة، فإن شمول الفكر يقوم على العلاقات النفسية والاجتماعية المتداخلة والمتفاعلة بين الجماعات البسيطة بكل مستويات تنظيمها، سواء أكان المستوى التنظيمى ممثلاً فى جماعات مركبة أم فى جماعة معقدة. وتكون الظواهر الناتجة عن وحدة الفكر وشموله ظواهر ينتظمها ترابط نسقى ونمطى ووظيفي؛ لأن مضمونها يتمثل فى هذه العلاقات النفسية والاجتماعية المتداخلة والمتفاعلة بين الجماعات داخل بيئة منظمة. وهذا الترابط يحقق التكامل بين وحدة الفكر وشموله.

ويؤكد هذا التكامل بين وحدة الفكر وشموله فى علم العلاقات العامة أن العلاقات النفسية والاجتماعية المتداخلة والمتفاعلة بين الجماعات داخل التنظيم الاجتماعي الهادف للجماعة المعقدة ليست إلا امتدادًا لدينامية كل جماعة بسيطة منها؛ لأنها تبدأ وتتطور من خلال المسعى المشترك لهذه الجماعات البسيطة والمركبة نحو الأهداف المشتركة لكل منها. ولما كانت نتائج دينامية كل جماعة هي التي تحدد لهذه الجماعة اتجاهاتها وقدراتها، فإن حركة الجماعة البسيطة أو المركبة فى مواجهة الجماعات الأخرى تحدد ديناميتها تبعًا لذلك.

وهذا التكامل بين وحدة الفكر وشموله له مغزاه؛ ذلك لأن العلاقات النفسية والاجتماعية المتداخلة والمتفاعلة بين الجماعات الداخلة فى النظام البنائى للجماعة المعقدة التى تمثل امتدادًا لدينامية كل جماعة منها ـ تعد ذات طبيعة وظيفية. فالجماعات تتنافس أو تتعاون أو تتصارع من أجل تحقيق أهدافها

المشتركة. وهذه الأشكال من التفاعلات تقرب بينها أو تبعد بينها أو تحقق سيطرة بعضها أو خضوع بعضها الثانى أو استغلال بعض ثالث. وتُؤسس بناء عليها حقوق وادعاءات فى مواجهة بعضها. كما تُؤسس التزامات وعهود. وكل هذا من أجل أن تحقق كل جماعة منها أهدافها المشتركة التى تسعى إلى تحقيقها. فإذا تصورنا حدوث هذه العلاقات الوظيفية داخل كل بيئة منظمة، لأمكن القول إن التكامل بين وحدة الفكر وشموله تفرضه ظروف داخلية طبيعية ووضعية، ليحقق وظائفه على مستوى الجماعة المعقدة كلها ولصالحها هى أولاً كتنظيم اجتماعى هادف. ثم لصالح كل جماعة من الجماعات الداخلة فى تكوينها ثانيًا كعناصر منتمية إلى هذا التنظيم الاجتماعي الهادف ومعتمدة عليه.

ولا شك أن هذا التكامل بين وحدة الفكر وشموله يؤكد الكيان المتميز لعلم العلاقات العامة، ويثبت انتماءه إلى حقل المعرفة العلمية، ويمهد لدخوله إلى الإطار المنهجى الموحد الذى يجمع بينها ويميزها عن أنواع المعرفة الإنسانية الأخرى. فالمعرفة العلمية فى شتى مجالات التخصص تخضع لإطار منهجى موحد، وصلاحية الظواهر فى المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة للتعامل معها داخل هذا الإطار المنهجى الموحد يوفر للنتائج المستخلصة من هذا التعامل كل الصفات الأساسية الواجب توافرها فى المعرفة العلمية.

ولقد ثبتت هذه الصلاحية بثبوت التكامل بين وحدة الفكر وشموله هنا. وبذلك، يصبح لعلم العلاقات العامة أربعة أُطُر متداخلة ومتكاملة، وهى: الإطار العلمى ممثلاً فى مجاله المتخصص المميز، والإطار الفكرى ممثلاً فى التكامل بين وحدة الفكر وشموله، والإطار المنهجى ممثلاً فى وحدة الإطار المنهجى للمعرفة العلمية، والإطار التطبيقى ممثلاً فى الأساليب المنهجية المتوافقة مع الأُطُر الثلاثة الأولى، بما يسمح بحدوث التكامل بين العلم والتطبيق أو المهنة؛ ليتحقق بذلك مفهوم العلم التطبيقي فى العلاقات العامة على ضوء مفهوم التكامل وتطبيقاته.

القاعدة الثانية - وحدة الإطار المنهجى

تعنى وحدة الإطار المنهجى ذلك المنهج الموحد للتفكير، الذى ينبغى أن يجمع بين الباحثين فى شتى حقول المعرفة العلمية. ويوفر هذا الإطار المنهجى أداة

تعتمد عليها المعرفة العلمية فى تطورها، وتعطى لحقائقها سمة تميزها عن المعرفة الإنسانية على اتساع أنواعها وتعددها، بحيث تصبح المعرفة العلمية نوعًا من أنواع المعرفة الإنسانية، ولكنها ذلك النوع الذى يعتمد على منهج موحد فى التفكير، يتحقق به وجوده وتفرده وتميزه.

وبالتالى، فإن المعرفة العلمية التى يصل إليها الباحثون باستخدام هذا الإطار المنهجى الموحد فى شتى المجالات المتخصصة التى تتفرع إليها، ينبغى أن تتصف بمواصفات معينة تحقق لها الدقة والموضوعية والثبات النسبي واليقين. فليس كل ما يعرفه الإنسان يدخل فى حقل المعرفة العلمية، وإنما لا بد أن يتوصل إلى ما يعرفه باستخدام هذا الإطار المنهجي الموحد من ناحية، وأن تكون الحقائق التى عرفها لها تلك المواصفات التى تجعل فى الإمكان الاعتماد عليها اعتمادًا كاملاً.

ومن هنا، فإن وحدة الإطار المنهجي، كقاعدة ثانية فى التكامل المنهجى لكل علم من العلوم، تقوم على خطوات منهجية موحدة ومتتابعة ومتكاملة، حيث تصل بالباحث بعد تنفيذها جميعها إلى إضافة علمية فى مجال تخصصه. كما تقوم وحدة الإطار المنهجى على ضرورة أن يتوفر للمعرفة العلمية مواصفات محددة. وهذه المواصفات تسهم فى توفير الصفات المميزة للمعرفة العلمية. ويتكامل الجانبان معًا لإعطاء وحدة الإطار المنهجي كل مضمونها.

وسواء اعتمد الباحث على الثبات العقلى أو المنطقى أم اعتمد على الإثبات التجريبي ,فإن هناك خطوات منهجية محددة تحكم حركته وتحدد أهدافه وتصل به إلى النتائج المستهدفة، وهذه الخطوات على وجه التحديد هى: تحديد مشكلة البحث وتوصيفها، ووضع الفروض ، وتصميم البحث، واختيار أداة التحليل، وجمع الحقائق، وتحليلها، وتفسير النتائج وصياغة النظرية. هذه الخطوات جميعها تتشكل بالكيفية الملائمة لكل مجال علمى متخصص. فليس معقولاً مثلاً أن نستخدم المشكلات أو الفروض أو المناهج فى علم الاجتماع أو العلاقات العامة بالكيفية نفسها التى تستخدم بها في أى علم من علوم الطبيعة. وهذه حقيقة لا تقلل من أهمية الإطار المنهجي الموحد للمعرفة العلمية؛ لأن الهدف الأساسى منه

هو التمييز بينها وبين الأنواع الأخرى من أنواع المعرفة الإنسانية. ثم إنه إطار فكرى يجمع المعرفة العلمية فى وعاء واحد. ولذلك. فإن قابلية أى علم لتطبيق هذا الإطار المنهجي الموحد عليه، يعنى انتماءه إلى حقل المعرفة العلمية، بوصفه أحد التخصصات التى يتفرع إليها.

ولا شك أن الظواهر فى علم العلاقات العامة قابلة تمامًا لاستخدام هذا الإطار المنهجى الموحد فى مواجهتها. فهى ظواهر تقوم على وحدة الفكر وشموله، بكل ما تعنيه هذه الحقيقة من أبعاد داخل أى علم من العلوم الأخرى المتعارف عليها التى سبقته إلى الوجود. ولعل تناول الجانب الآخر للإطار المنهجي الموحد، ممثلاً فيما ينبغى أن يتوفر للمعرفة العلمية فى أى مجال متخصص من مواصفات أساسية، يمكن أن تدعم هذا الاستنتاج وتؤكده.

ولتحديد هذه المواصفات الأساسية، نستشهد هنا بدراسة منهجية قام بها دومنوسكى R. Domnwski وأكد فيها وجود تشابه بين العلوم، حيث يجمعها نظام منهجى موحد، يقوم على استخدام الملاحظات طبقًا لقواعد عامة وخطوات محددة؛ للوصول إلى حقائق لها مواصفات معينة ومميزة. ويمكن إيجاز هذه المواصفات فيما يلي: (٢٠)

١ ـ تكمن المعرفة العلمية فى الحقائق. وتعتمد الحقائق على الكيفية التى نراها بها. ولذلك، لا يؤكد الباحثون نتائجهم تأكيداً مطلقًا. فهى نتائج صحيحة، ولكن صحتها لا تصل إلى درجة اليقين المطلق.

٢ ـ يفترض الباحثون أن هناك أنظمة تنتظم الحقائق. ولكن معرفتهم بهذه الأنظمة ليست كاملة؛ ولذلك، فهناك دائمًا درجة من عدم التأكد فيما يتوصلون إليه. وهذه الدرجة ترتفع فى بعض الحالات، وتقل فى حالات أخرى، بما يفتح الباب دائمًا أمام الاحتمالات.

٣ ـ إن ما عرفه الباحثون من الأنظمة التى تنتظم الحقائق تقوم على دراسة العلاقات بين المتغيرات. ويقصد بمصطلح المتغير variable كل شيء تتغير قيمته من وقت إلى آخر، ومن شخص إلى آخر، ومن مكان إلى آخر. ودراسة هذه

المتغيرات ليست غاية فى حد ذاتها، ولكنها وسائل لتحقيق غاية محددة، وهى فهم هذه العلاقات؛ من أجل التنبؤ بحدوث الظواهر والتحكم فى تغيراتها المستقبلة. وعلى الرغم من أن الباحثين يحاولون دائمًا تعميق فهمهم. فإنه ليس هناك مستوى نهائى للفهم.

٤ - إن فهم العلاقات بين المتغيرات يعنى تفسيرها بطريقة منظمة، وإذا كانت التفسيرات تختلف فى مجالها المتخصص، فإن النظريات العلمية تقوم على التفسيرات الواسعة المجردة. ويمكن وصف النظرية بأنها تعتمد على فروض أساسية عامة، يمكن أن نستخلص منها استنتاجات تؤدى إلى تنبؤات معينة بظواهر معينة؛ ولذلك، فليست هناك حدود قاطعة بين النظرية والتفسيرات التى تقوم عليها.

٥ - نظرًا لأهمية التفسير المنظم للعلاقات بين المتغيرات، يستخدم الباحثون عددًا من المعايير لتقويمه. فهذا التفسير المنظم ينبغى أن توفر له مصطلحات واضحة، وأن يكون متصلاً بحقائق يمكن ملاحظتها ودراستها، وأن يكون مستوعبًا لكل جوانب الحقيقة، وأن يكون متناسقًا معها وغير متناقض معها، وقادرًا على التنبؤ داخل إطار منطقى، وأن يتصف بالعمومية إلى الدرجة التى تسمح بدخول ظواهر أكثر من تلك التى تعرضت للدراسة من أجل الوصول إلى نمط أكبر للفهم، يسمح بالتطور المنظم للمعرفة العلمية، وهو ما يعرف بتعميم النتائج. ويضاف إلى ذلك، ما ينبغى أن يراعى فى التفسير من بساطة، سواء فى الفروض التى يقوم عليها أو المصطلحات التى يستخدمها أو العلاقات التى يتناولها.

٦ - يجب أن تقوم الملاحظات العلمية على إجراءات محددة ومفهومة ومقتصرة على الأشياء التى تفيد فهم الظواهر موضوع الدراسة. كما يجب أن تكون الملاحظات منظمة وموضوعية وعامة.

٧ - هناك علاقة واضحة بين الملاحظات العلمية والتفسيرات التي تستهدف فهم العلاقات بين المتغيرات. والملاحظات تأتى أولاً ثم تفسر بطريقة أو بأخرى. وكلما كانت الملاحظات العلمية مرتبطة بالنظريات القائمة وموضوعة على هديها،

كانت أقرب إلى الموضوعية. ويمكن فهم العلاقة بين الملاحظات العلمية والتفسيرات على ضوء ما هو معروف من أنه ليس من السهل أن تتوفر الموضوعية فى الملاحظات العلمية بدرجة مطلقة؛ نظرًا لاختلاف الاتجاهات بين الناس. كما أن الملاحظات العلمية تفيد فى فهم العلاقات وتفسيرها. وهذه الحقيقة تفرض على الباحثين حرصًا أكبر عند توصيفها.

٨ ـ تقاس أهمية النتائج العلمية بمدى ما يتحقق لها من وضوح داخلى Internal validity ووضوح خارجى External Validity وإسهام نظرى Theoretical Contribution ويقصد بالوضوح الداخلى مدى سلامة الإجراءات التى استخدمت فى جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها. ويقصد بالوضوح الخارجى ما تتصف به النتائج من عمومية، أى بمدى ما يصل إليه تعميمها. أما الإسهام النظرى، فإنه يعنى مدى ما تسهم به النتائج العلمية من زيادة فى المعرفة العلمية؛ نتيجة لما تحقق لها من زيادة فى فهم الظواهر المحيطة.

ويحقق التكامل بين هذه المواصفات الأساسية والخطوات المنهجية تكاملاً بين المضمون والشكل فى الإطار المنهجى الموحد للمعرفة العلمية، وليتشكل بهذا التكامل حدود آمنة للمعرفة العلمية، يتحرك داخلها الباحثون فى شتى مجالاتها المتخصصة للوصول إلى نتائج تطورها وتثريها.

غير أنه إذا كانت الكيفية التى تطبق بها الخطوات المنهجية الموحدة تتأثر بطبيعة المجال المتخصص لكل علم من العلوم، فإن هذه المواصفات المميزة للمعرفة العلمية لا تتغير أو تتأثر عند التطبيق، فهى نفسها باقية بكل مضمونها وأبعادها وغاياتها فى مواجهة المعرفة العلمية التى يتخصص فيها كل علم من العلوم.

وإذا كانت وحدة الفكر وشموله فى علم العلاقات العامة جعلت الخطوات المنهجية الموحدة صالحة للتطبيق على الظواهر التى ينفرد بها مجاله المتخصص، فإن ثبات المواصفات المميزة للمعرفة العلمية، كجانب آخر للإطار المنهجي الموحد، يعنى ثباتها أيضًا فى مواجهة المعرفة العلمية التى يصل إليها الباحثون فى علم العلاقات العامة. وهذا يؤكد التكامل بين قاعدتين من القواعد الثلاثة للتكامل

المنهجى فى علم العلاقات العامة، وهما وحدة الإطار الفكرى ممثلاً فى وحدة الفكر وشموله، ووحدة الإطار المنهجى ممثلاً فى الإطار المنهجى الموحد بجانبيه. وتبقى القاعدة الثالثة ممثلة فى وحدة الأساليب المنهجية وتوافقها فى العلاقات العامة؛ ليكتمل بذلك مفهوم التكامل وتطبيقاته فى علم العلاقات العامة.

القاعدة الثالثة ـ وحدة الأساليب المنهجية وتوافقها

تعد هذه القاعدة جزئية من جزئيات الإطار المنهجي الموحد، وهى القاعدة الثالثة من قواعد التكامل المنهجي، فقد تبين أن الخطوات المنهجية الموحدة، وهى أحد جوانبه، تتأثر عند التطبيق بطبيعة المجال المتخصص لكل علم. لكن الأساليب المنهجية التى تستخدم فى خطوة القياس، أى فى خطوة جمع البيانات، وهى إحدى خطواته، وتعد أكثر خطواته تعرضًا للتأثير؛ لأن الباحث لا بد أن يختار منهجه العلمى بكل إجراءاته المنهجية بالكيفية التى تناسب طبيعة المشكلة أو الظاهرة التى يحللها. وبالتالى، فإن التركيز فى هذه القاعدة الثالثة على ضرورة توافقها مع الإطارات العلمية والفكرية والمنهجية، له ما يبرره هنا، على أساس ما تمثله هذه الأساليب المنهجية من أهمية خاصة خلال تحصيل المعرفة العلمية فى كل مجال علمى متخصص، هذا من الناحية العلمية الأكاديمية.

ثم إنه إذا كان للعلم جانب تطبيقى، فإن توافق هذه الأساليب المنهجية كأحد القواعد التى يقوم عليها التكامل المنهجي لكل علم يعد مهمًا للغاية. فهذا التوافق بين الأساليب المنهجية وأُطُرها العلمية والفكرية والمنهجية يحقق الترابط بين الجانبين العلمى والتطبيقي للعلم، على أساس أن النتائج العلمية التى تتحقق باستخدام أساليب منهجية خاصة بطبيعته المميزة لها انعكاسات إيجابية على الجانب التطبيقي، بحيث يستفيد الجانب العلمى من تطبيق نتائجه فى الوصول إلى مزيد من المعرفة العلمية وإثراء مجاله المتخصص. وبذلك تفيد وحدة الأساليب المنهجية وتكاملها مع الأُطُر العلمية والفكرية والمنهجية فى كل علم فى تحقيق الإيجابية والفاعلية لكل علم من العلوم التطبيقية.

وإذا انتقلنا إلى تحليل ما تعنيه هذه القاعدة الثالثة، وجدنا من الضروري أن نبدأ بالاستشهاد بالكيفية التى تحققت بها هذه القاعدة فى العلوم الاجتماعية؛ لأن هذه العلوم جميعها، ومنها علم العلاقات العامة، تشترك فى مجموعة واحدة تنطلق من زاوية واحدة. وقياساً على نتائجها فى العلوم الاجتماعية، نستطيع أن نحدد معالمها فى علم العلاقات العامة.

وبادئ ذي بدء، يعترف الباحثون فى العلوم الاجتماعية بالإطار المنهجى الموحد، كإطار منهجى لدراساتهم العلمية من أجل تحصيل المعرفة العلمية داخل كل المجالات المتخصصة لعلومهم. فهناك مثلاً دراسة علمية لدافيد وشافانا شمياس D. & C. Nachmias يؤكدان فيها أن المعرفة العلمية فى العلوم الاجتماعية يتم تحقيقها باستخدام الإثباتين العقلى والتجريبى على مستويين متصلين ومتداخلين، هما مستوى التصور والنظرية ومستوى الملاحظة والتجربة. والدراسات العلمية فى العلوم الاجتماعية نتاج للتداخل بين هذين المستويين معًا.[٢١] ومن الواضح هنا من استخدام كلمة التداخل فى وصف العلاقة بين المستويين، أنهما معًا يقومان على الخطوات الموحدة للإطار المنهجى الموحد.

وهناك مثال آخر، ففى دراسة قام بها جارى وداون براون G. & D. Brown يؤكدان أن المنهج فى العلوم الاجتماعية هو المنهج العلمى الذى يعد أساسًا لعملية تجريبية قائمة على الملاحظة العلمية.[٢٢] وقد تكون هذه العبارة غامضة. ولكن استخدام كلمة "علمية" يؤكد أن هذا المنهج يقوم على خطوات عدة. ووصف العملية بأنها تجريبية يؤكد مدى الآمال التى يعقدها الباحثون فى العلوم الاجتماعية على الأساليب المنهجية التجريبية كأساليب للقياس وجمع البيانات والحقائق. ويأتى استخدام كلمتى الملاحظة العلمية، ليشير إلى خطوات أخرى. وبتجميع هذه التفاسير تصبح العبارة أكثر تعبيرًا عن مضمونها، حيث تؤكد أن المنهج العلمى المقصود هنا هو ذلك الإطار المنهجي الموحد. ولعل الخطوات الست التى حددها هذان الباحثان، كخطوات لهذا المنهج العلمى المستخدم فى العلوم الاجتماعية، تؤكد هذا الاستنتاج وتدعمه؛ لأنها تقريبًا الخطوات الموحدة نفسها للإطار المنهجي الموحد.

لكن الجدير بالملاحظة هنا، هو أن هذه الخطوات المنهجية الموحدة، عندما طبقت فى العلوم الاجتماعية كان لطبيعة مجالاتها المتخصصة تأثير واضح على الكيفية التى طبقت بها. ويمكن تحديد هذا التأثير فى ثلاث نقاط أساسية: تتصل أولاها بالغاية المستهدفة من هذا التطبيق. وتتصل ثانيتها بإجراءات تعميم البحث. وتتصل ثالثتها بالمنهج التجريبي كأسلوب للقياس وجمع الحقائق. ولا شك أن النقطتين الأخيرتين، وخاصة النقطة الثالثة، هما الأكثر تأثرًا.

أما عن النقطة الأولى، التى تتصل بالغاية المستهدفة من تطبيق الإطار المنهجى الموحد، فكما هو معروف من تحليلنا لهذا الإطار، أن هذه الغاية تتمثل فى فهم الظواهر الداخلة فى كل مجال علمى متخصص وتفسيرها والتنبؤ بها والسيطرة عليها، لكن التنبؤ بالظواهر والسيطرة عليها لا يتحققان فى العلوم الاجتماعية درجة تحققهما بنفسها فى العلوم الطبيعية والبيولوجية. ويشبه التنبؤ فى العلوم الاجتماعية ما يحدث فى حالة التنبؤ بالظواهر الجوية والمناخية. ففى هاتين الحالتين يقوم التنبؤ على الاحتمالات. أما التحكم فى الظواهر، فإنه يكون مستحيلا؛ لأنه يعنى التحكم فى البشر وتنظيماتهم الاجتماعية.

وأما عن النقطة الثانية، التى تتصل بإجراءات تعميم البحث، فكما هو معروف أيضًا أن الإطار المنهجى الموحد وضع لدراسة العلاقة بين المتغيرات. وهذه المتغيرات لا تتصف بالثبات، ومن الصعب تصنيفها وتحديد قيمتها. كما أن تطبيق الإطار المنهجي الموحد فى العلوم الاجتماعية يعتمد على العينة. والعينة قد لا تمثل المجموع أو المجتمع الذى أخذت منه. ثم إن المفاهيم المستخدمة من الصعب تحديدها. ويضاف إلى ذلك، أن الظواهر فى العلوم الاجتماعية تتغير من مكان إلى مكان ومن زمان إلى زمان. وهذا لا يحدث للعناصر المادية فى علم الكيمياء مثلاً. فالحديد أو النحاس فى مصر هو نفسه الحديد والنحاس فى أى بلد آخر. وهذه الصعوبات جميعها تجعل من الصعب تطبيق الخطوات الأولى من خطوات الإطار المنهجي الموحد، وخاصة ما يتعلق منها بخطوة تعميم البحث؛ مما يفرض على الباحث إدخال تغييرات لكى يلائم بين الغاية من كل خطوة ومضمونها.

وأما عن النقطة الثالثة، التى تتصل بالمنهج التجريبي كأسلوب منهجى للقياس، فإنه من المعروف أن هذا المنهج التجريبي معترف به تمامًا فى العلوم الإنسانية كعلم النفس، لكنه لا يزال يمثل أملاً مرجوًا فى العلوم الاجتماعية رغم المحاولات المتكررة من جانب الباحثين لاستخدامه فى دراساتهم. ولقد تبين أنه حتى لو استخدم هذا المنهج التجريبي فى العلوم الاجتماعية، فإنه يواجه صعوبات ليس من السهل التغلب عليها.

ومن هذه الصعوبات ـ على سبيل المثال ـ استحالة السيطرة التامة على ظروف التجربة بمنع مفردات العينة من الاستجابة لمتغيرات فى البيئة ليست داخلة فى مجال التجربة، وبمنع الفرد الخاضع للتجربة من الشعور بأنه موضوع الدراسة التجريبية؛ مما يؤثر فى كيفية استجابته للباحث، وهذه الصعوبات وغيرها لها انعكاسات سلبية على نوعية النتائج التى يمكن الخروج بها من تطبيق المنهج التجريبي فى الدراسات الاجتماعية.

وقد حاولت إحدى الدراسات الاجتماعية الدفاع عن استخدام المنهج التجريبى. وركزت على نقاط لها أهميتها. ففى رأى الباحث أن هناك تجارب تخلقها الطبيعة، وهى لا تقل أهمية عن التجارب الصناعية فى المعامل، كالثورات والأزمات والاضطرابات، وأن القول بالظروف المتماثلة أمر نسبى يتوقف على نوع التجربة التى نريد إجراءها. ثم إنه إذا كانت الظواهر الاجتماعية فريدة، فإن الظروف التى تخلقها قد تتشابه بالدرجة التى يمكن أن تسهم فى الوصول إلى قوانين تحكم هذه الظواهر الاجتماعية.(٢٣)

و هذا الدفاع عن استخدام المنهج التجريبى له دوافعه، على أساس أن استخدام المنهج التجريبى فى العلوم الاجتماعية يسهم فى الوصول إلى نتائج أكثر ثباتًا ويقينًا، إلا أنه لم يخفف من الصعوبات التى تواجه تطبيق هذا المنهج فى المجالات المتخصصة للعلوم الاجتماعية. وهذه النقطة مع النقطتين الأخريين تصور جميعها الكيفية التى يتأثر بها الإطار المنهجى الموحد عند التطبيق على المجالات المتخصصة للمعرفة العلمية.

ورغم أن علم العلاقات العامة ينتمى إلى مجموعة العلوم الاجتماعية؛ ويكون من المتوقع تبعًا لذلك أن يواجه الصعوبات نفسها التى تواجهها هذه العلوم فى مواجهة تطبيق الإطار المنهجى الموحد على مجالاتها المتخصصة، إلا أن هذا الاستنتاج ليس صحيحًا بدرجة كبيرة؛ نظرًا لما يتميز به المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة من صفات ليست متوفرة فى أى مجال متخصص آخر لأى علم آخر من مجموعة العلوم الاجتماعية. ونستطيع أن نحدد هذه الصفات المميزة والمساعدة على تطبيق الإطار المنهجى الموحد على علم العلاقات العامة فى نقاط محددة، على أن يكون واضحًا تمامًا الارتباط الوثيق بين الإطار المنهجى الموحد والإطارين العلمى والفكرى من ناحية، ونوعية النتائج التى انتهى إليها تطبيق هذا الإطار المنهجى الموحد فى العلوم الاجتماعية الأخرى، من ناحية ثانية. وهذه النقاط المحددة لهذه الصفات المميزة هى:

١ ـ إذا كانت العلوم الاجتماعية تأخذ ظواهرها من مجال مفتوح يتسع باتساع المجتمع كله؛ مما يجعل من الصعب السيطرة على ظروف تطبيق الإطار المنهجى الموحد، فإن علم العلاقات العامة يأخذ ظواهره من مجال منتظم ومحدود، فهو يدرس العلاقات النفسية والاجتماعية المتداخلة والمتفاعلة فى الجماعات البسيطة وبينها من ناحية، وفى الجماعات المركبة وبينها من ناحية أخرى داخل البيئة المنظمة التى تجمعها وتنتظمها معًا؛ لتكون منها جميعها ما يعرف بالجماعة المعقدة. وهنا يسهل توفير ظروف أكثر ملائمة لتطبيق خطوات هذا الإطار المنهجى الموحد.

٢ ـ إذا كانت العلوم الاجتماعية تجد صعوبة فى السيطرة على المتغيرات وتحديدها وتصنيفها، فإن علم العلاقات العامة لا يجد مثل هذه الصعوبة؛ لأن الترابط بين ظواهره نسقى ونمطى ووظيفى. وهذه الصفات الثلاث للترابط بين ظواهره تيسر التعامل مع المتغيرات بكيفية أكثر ملائمة لمتطلبات تطبيق خطوات الإطار المنهجى الموحد.

٣ ـ إذا كانت الظواهر فى العلوم الاجتماعية تفتقد التماثل والاستمرار، فإن حدوث التفاعل بين الظواهر فى علم العلاقات العامة يتم داخل بيئة تحكمها

إجراءات تنظيمية نمطية دائمة. وهذا يسمح بقدر كبير من التماثل والاستمرار؛ مما يوفر للباحث قدرة أكبر على التعامل مع هذه الظواهر ومتغيراتها، والاطمئنان إلى تطبيق خطوات الإطار المنهجى الموحد.

٤ ـ إذا كانت العلوم الاجتماعية تجد صعوبة فى وضع مفاهيم محددة للمتغيرات وظواهرها، فإن توفر قدر كبير من صفتى التماثل والاستمرار فى الظواهر التى يدرسها علم العلاقات العامة يجعل من السهل التغلب على هذه الصعوبة. وهذا يزيد من قدرة الباحث على إحكام دراساته ونتائجه.

٥ ـ وإذا كانت العلوم الاجتماعية تعتمد على العينات، مع اعترافها بأن تمثيل العينة للكل المأخوذة منه ليس تمثيلاً كاملاً، رغم كل الإجراءات التى يحتاط بها الباحث ـ فإن علم العلاقات العامة يعتمد أيضًا على العينات، ولكن العينات التى يعتمد عليها أكثر تمثيلاً للكل المأخوذة منه، بل إنها تكاد أن تكون ممثلة تمامًا للكل الذى تنتمى إليه؛ بسبب كل المنطلقات والصفات التى حددتها النقاط السابقة. والدليل على ذلك. أن هناك فروعًا من علم النفس العام، مثل علم النفس الصناعى وعلم النفس الإدارى، قامت على جوانب من الجماعة المعقدة التى تعد مجالاً متخصصًا لعلم العلاقات العامة. ومن المعروف أن هذه الفروع تعتمد كالأصل الذى تنتسب إليه على الدراسات التجريبية، وهى لا تجد صعوبة فى التطبيق.

٦ ـ وإذا كان استخدام المنهج التجريبى أملاً مرجواً فى العلوم الاجتماعية، فإن استخدامه فى علم العلاقات العامة يصبح أمرًا واقعيًا ممكنًا، والنقاط السابقة كلها تشهد بذلك.

٧ ـ من الواضح هنا أنه إذا كانت غاية كل علم أن يصل إلى القوانين والنظريات التى تحكم المعرفة العلمية فى مجاله المتخصص، وكانت العلوم الاجتماعية تؤكد أن تحقيقها لهذه الغاية لا يزال بعيداً عن اليقين، فإن علم العلاقات العامة يستطيع أن يحقق الدقة والثبات لنتائجه بدرجة يمكن الاعتماد عليها، بل إنه يستطيع أن يصل إلى قوانينه ونظرياته بسرعة أكبر وبقدرة أكبر على التنبؤ والتحكم.

وعلى ذلك، يتضح أن هذه النقاط المحددة للصفات المميزة للمجال المتخصص لعلم العلاقات العامة، بكل أطره العلمية والفكرية والمنهجية، تؤكد حقيقة مهمة وهى أن الإطار المنهجى الموحد يمكن تطبيقه فى علم العلاقات العامة بدرجة أكبر من الوضوح والثبات واليقين؛ مما هو عليه تطبيقه فى العلوم الاجتماعية الأخرى، وأن هذه الحقيقة صحيحة فى مواجهة الإطار المنهجى الموحد ككل، وفى مواجهة كل خطوة من خطواته المنهجية على حدة.

غير أن هذه الحقيقة لا تؤدى بنا إلى القول إن النتائج التى يمكن الوصول إليها بعد تطبيق الإطار المنهجى بكل خطواته فى المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة، سوف تكون على الدرجة نفسها من الدقة والوضوح والثبات واليقين التى تحققها نتائج العلوم الطبيعية؛ لأننا سواء أكنا نطبق هذا الإطار المنهجى الموحد فى العلاقات العامة أم فى العلوم الاجتماعية الأخرى، فإنها جميعها تتعامل مع إنسان حى، بينما العلوم الطبيعية تتعامل مع مادة جامدة، ولسوف يظل هذا الخلاف قائمًا بين مجموعة العلوم الاجتماعية ومجموعة العلوم الطبيعية.

وأقصى ما يمكننا القول به هنا، وبناء على كل المنطلقات السابقة ـ هو أن تطبيق الإطار المنهجى فى المجال المتخصص لعلم العلاقات العامة سوف يؤدى إلى نتائج أفضل عما هو عليه الحال فى المجالات المتخصصة للعلوم الاجتماعية. وهذا الاستنتاج يدعم الكيان المميز لعلم العلاقات العامة ويؤكده ويسهم فى تطوره.

ثم إن هذا الاستنتاج يدعم القاعدة الثالثة للتكامل المنهجى فى علم العلاقات العامة التى تقوم على الأساليب المنهجية وتوافقها مع الأُطُر الثلاثة المتداخلة والمتكاملة لهذا العلم، طالما أن مضمون هذه القاعدة الثالثة ينتمى إلى مضمون القاعدة الثانية الخاصة بوحدة الإطار المنهجى لهذا العلم أيضًا. وعلى ذلك، يكون التكامل المنهجى فى علم العلاقات العامة بكل قواعده أكثر وضوحًا ووثوقًا وأسرع وصولاً بعلم العلاقات العامة إلى الغاية التى يستهدفها كأحد العلوم التطبيقية التى تخدم المجالات المتخصصة للمعرفة العلمية.

وخلاصة القول هنا، إن علم العلاقات العامة يستطيع أن يقوم كعلم تطبيقى له كل أركانه الأساسية ويحقق التكامل بكل مفهومه وتطبيقاته. ولقد كان تحقق التكامل المنهجى بكل قواعده فى علم العلاقات العامة، وبالكيفية التى قدمناه بها دليل على أنه علم يستطيع أن يقف على أرض ثابتة بين العلوم الاجتماعية التى ينتمى إليها. كما يستطيع أن يسهم فى إثرائها، وهو مستقل عنها ومتميز عليها، بعد أن يتخلص من وصمة الاعتماد العاجز عليها.

مراجع الفصل السابع ومصادره

1- King, S. Human Communication As A Field of Studay .N.J.: State U. P.1989, PP.19-26.

2 - Pettinger, R. Introduction To Mangement. London:Macmillan, 1994,PP.1-66.

3 - Matlin, M.Psychology .Fort Worth: Harcourt Prage Pub,2ed edition1995,PP.2-17

4 - Du Brin, A.applying Psychology: Individual and Organizational Effectiveness. New Jersey: Prentice - Hall, 2004, PP.1-13.

٥ ـ انظر دراسة علمية لنا حول هذا الموضوع ، بعنوان:

ـ التقويم والتكامل المنهجى فى علم العلاقات العامة: دراسة منهجية. مكة المكرمة: المكتبة الفيصلية، سنة ١٩٨٥ م. ص: ١٣٥ ـ ١٨٢.

٦ ـ عبد الباسط محمد حسن: أصول البحث الاجتماعى. القاهرة: مكتبة وهبة، ط ٦ سنة ١٩٧٧م. ص: ١٠٢.

٧ ـ محمد عارف: المنهج فى علم الاجتماع، الجزء الثانى: نظرية التكامل المنهجى فى علم الاجتماع. القاهرة: دار الثقافة، سنة ١٩٧٣. ص:٢٠٤.

8 - Pratt, V. The Philosophy of the Social Sciences. London: Macmillan, 1978. p. p. 108 - 130

٩ ـ انظر دراسة علمية لنا قائمة على نتائج هذه الدراسات النفسية والاجتماعية، بعنوان:

ـ العلاقات العامة وطبيعة الرأى العام. جدة: دار الشروق، سنة ١٩٨٤ م.

10 - A cuff, F & others .From Man To Society. Hinsdale, Illinois: The Dryden Press, 1973. PP. 149-150.

11 - Toynbee, A. A Study of History .London: Oxford U.P., 1960.P.211.

12 - Green, A. Sociology: An Analyses of Life in Modern Society. N.Y.: McGrow ،Hill, 1952 . PP.29-43.

13 - Acuff, F. & others . Op.Cit.P.149.

14 - Acuff, F. & others. Ibid, P.159.

15 - Reaves, E. The Dynamics of Group Behavior. N.Y. American Management Association, 1970, PP. 40 - 54.

16 - Berene ،E. The Structure and Dynamics of Organizations and Groups. N.Y: Grave Press, 1966, PP. 54 - 60.

١٧ ـ محمد عارف: مرجع سابق، ص: ٢١٧ .

١٨ ـ عبد الباسط محمد حسن: مرجع سابق، ص: ١٠٢ أيضًا .

19 - Booner, H. Group Dynamics: Principles and Applications. N.4.: Ronald Press, 1959. PP.91-99.

20 - Deminowski, R. Research Methods. Englewood Cliffs, N.J: Prentice Hall, 1980.PP.4-37.

21 - Nachmias, D & C. Research Methods In The Social Sciences. N.Y.: St-Martin Press, 2ed edition, 1981. P. 29.

22 - Brown, G. & D. A Survey of the Social Sciences. N.Y.: McGraw -Hill, 1975, P.6.

٢٣ ـ عبد الباسط محمد حسن: مرجع سابق، ص: ٩٢ـ ٩٩.



الخاتمة

أين يتجه علم العلاقات العامة؟!

هذا هو علم العلاقات العامة، كما تصورناه، وكما نتمنى أن يكون، العلم المستقل والمتميز بذاته بين العلوم الاجتماعية، يفيد ويستفيد، ويؤثر ويتأثر، العلم القادر على أن يثرى التطبيق بالنتائج والنظريات التى يصل إليها، والتى تدعم المهنة وتطورها، بما يخدم الممارسين، ويخدم المنظمة التى يعملون لها والمجتمع الذى ينتمون إليه. هذا هو علم العلاقات العامة، العلم التطبيقى الذى تتوفر له كل المقاييس والمواصفات، والصالح للانتماء إلى حقول المعرفة العلمية المنظمة التى تعترف بالتخصص، وتعترف بالمنهج العلمى وتطوره، وتعترف بالنظرية وتدعمها، وتعترف بالإثبات العقلى والإثبات التجريبى، والتى تتكامل فى كل حقل منها علميًا وفكريًا ومنهجيًا. وهو العلم الذى لا يختلف حوله الباحثون، كما يختلف الممارسون حول المهنة باجتهادات لا تنتمى إليها، والتى سوف تتبدل أوضاعها، بتكاملها مع هذا العلم؛ فتكتسب الثبات واليقين.

ويبقى سؤالنا الذى نحاول الإجابة عليه فى هذه الخاتمة، وهو: إلى أين يتجه هذا العلم، الذى بذلنا كل هذا الجهد لإخراجه إلى حيز الوجود، كيانًا ومنهجًا ونظرية؟! والذى أردنا به طريقًا إلى النضوج المعرفى، وليس ساحة للخلاف والتضارب والصراع. هذا هو السؤال الذى يفرض نفسه تلقائيًا فى مواجهة ما انتهينا إليه. إنه يعنى الحديث عن المستقبل فى الوقت الذى لا يزال واقعه تصورًا

نظريًا. وهل يمكن أن نصل إلى إجابة مقنعة حول ما نتصوره مستقبلاً لهذا العلم، كما قدمنا تصورًا مقنعًا لواقعه؟!

إن الإجابة على هذا السؤال الذى طرحناه فى بداية هذه الخاتمة جديرة بمحاولة علمية جديدة، تعطى للواقع مغزاه وأهميته، وتدعم الأمل فى إمكانية تحقيقه. ولا شك أن المنهج الذى سرنا على دربه، منهج التحليل العلمى المقارن، الذى حقق لنا واقعًا قويًا لهذا العلم - يمكن أن يكون منهجنا نحو وضع تصور قوى لمستقبله. وتكون الاستعانة بنموذج لعلم يقترب من طبيعة علم العلاقات العامة، كما تصورناه، هو المدخل إلى تحقيق هذه الغاية.

وبادئ ذى بدء، نذكر هنا أن علم النفس الاجتماعي كان علمًا أساسيًا فى مقارنتنا التى قمنا بها فى أثناء تناولنا للأساليب المنهجية وبناء النظرية فى علم العلاقات العامة؛ لأننا اعتبرناه العلم الأقرب، سواء فى موضوعه أو منهجه أو نظرياته. وقد خرجنا بنتائج أفادتنا كثيرًا فى معالجة الجوانب الخاصة بعلم العلاقات العامة. وبالتالى، يمكن العودة إلى نشأة هذا العلم وتطوره، لنعرف كيف صنع واقعه ومستقبله؛ ليكون دليلنا عند الانتقال إلى الكلام عن مستقبل علم العلاقات العامة.

ولسوف نستعين هنا بدراستين أجنبيتين حول علم النفس الاجتماعى قام بهما شارون برهم S. Brehm وبرشايد F. Berschied ونضيف إليهما دراسة بالعربية قام بها فؤاد البهى السيد وسعد عبد الرحمن بعنوان علم النفس الاجتماعى: رؤية معاصرة، حتى تكتمل الصورة حول نشأة هذا العلم وتطوره، بالكيفية التى تفيدنا فى كلامنا عن مستقبل علم العلاقات العامة.

تؤكد الدراسات العلمية الأجنبية، ومنها الدراستان المشار إليهما أن علم النفس الاجتماعى نشأ من خلال تصور نظرى لعدد من الباحثين حول مجاله المتخصص، ولم يكن معروفًا من قِبل هذه المحاولاتِ النظرية.

وأهم الباحثين الأوائل الذين كان لهم جهدهم الملحوظ فى نشأة علم النفس الاجتماعى خلال السنوات الأخيرة من القرن التاسع عشر الميلادى عالم النفس

الأمريكى نورمان تربليت N. Triplett الذى نشر مقالاً فى أواخر القرن التاسع عشر حول تساؤل مهم مؤداه: هل أداء الفرد يقل أو يزيد فى حضور الآخرين؟ ثم أضاف ثلاثة باحثين آخرين، أحدهما إنجليزي، والآخران أمريكيان، نقاطًا تفصيلية أخرى من خلال نشرهم لثلاثة كتب، أعلنوا فيها قيام تخصص جديد يتناول الجوانب النفسية والاجتماعية للسلوك الإنساني، فيما عرف بعد ذلك بعلم النفس الاجتماعي.

ولقد تطورت الأساليب البحثية المنهجية بعد ذلك، بحيث رسخت المنهج التجريبى بعد أن كان الكلام عن هذا المجال المتخصص معتمدًا على التساؤلات والتصورات النظرية المعتمدة على الملاحظة. ورغم أن البداية كانت أقرب للأساليب المنهجية لعلم الاجتماع. فإنه انحاز بوضوح إلى الأساليب المنهجية فى علم النفس العام؛ ليؤكد بوضوح لا يقبل الشك، أنه فرع جديد من فروع المعرفة العلمية المتخصصة لعلم النفس العام. ومن خلال هذه الأساليب المنهجية التجريبية نمت المعرفة العلمية وتطور هذا العلم، وأصبحت له مكانته المعترف بها فى القرن العشرين بعد أن صحح الباحثون اتجاهاته العلمية وحولوه إلى علم تجريبى.

لكن الدراسة العلمية تصل بنشأة علم النفس الاجتماعي إلى أبعاد زمنية سحيقة، حيث تشير إلى أن هذا العلم له نشأة فلسفية تمثلت فى آراء أفلاطون وأرسطو عن جوهر الطبيعة البشرية، وتبعهما الكثيرون من الفلاسفة الذين كانت لهم إسهاماتهم النظرية حول طبيعة السلوك الإنسانى والعوامل المؤثرة فيه. ثم انتقل هذا العلم من الفلسفة إلى العلم فى مرحلة تالية خلال النصف الثاني من القرن التاسع عشر، عندما أصدر العالمان لازاروس Lazarus وشايينتال Sheintal أول دورية علمية فى علم النفس الاجتماعى سنة ١٨٦٠، لنشر البحوث الخاصة بسلوك الفرد والجماعات الإنسانية. وتعددت الدراسات العلمية حول طبيعة الموضوع الذى يقوم عليه كيان هذا العلم، والتى استعانت فى معظمها بالمنهج التجريبى.

وتلخص الدراسة العربية المشار إليها وضع هذا العلم فى بداية القرن العشرين، بقولها: إن مراحل تطور علم النفس الاجتماعي تدل على أنه كعلم لم يبدأ حقيقة إلا فى القرن العشرين. ولقد كان قبل هذا القرن موضوعات متفرقة لا علاقة بينها، وتدور حول موضوع واحد واضح للمفاهيم الرئيسية لهذا العلم.

وقد كانت هذه المفاهيم أحيانًا وصفية، لا تعتمد فى بنائها الأساسي على البحث العلمى والتجارب المقننة. وتتسم بالبعد عن الموضوعية. وأحيانًا لا تستعمل مفاهيم علم النفس ذاتها، بل تمتزج بالمفاهيم الفلسفية والاجتماعية، وتتجه إلى التعميم الذى لا يقوم على الفكر التجريبي أو الضبط العلمى، وتميل إلى الاستطراد والإطناب، أكثر مما تميل إلى الدقة والإيجاز، ولا تتصف فيما بينها بالتنسيق، ولا تكاد تنحصر فى حدود معينة معروفة؛ حتى أصبح ما ينطوي تحت اسم علم النفس الاجتماعي يختلف اختلافًا كبيرًا من كاتب إلى آخر. أى أصبح هذا المصطلح لا يدل إلا على عنوان شارد، يتبع اتجاه كاتبه ولا يتبع موضوعه.

ثم بدأ الباحثون فى أوروبا وأمريكا يدركون عجز علم النفس الاجتماعي المعاصر لتلك المرحلة عن دراسة الظواهر النفسية والاجتماعية، وبحث علاقة الإنسان ببيئته الاجتماعية، وتحليل ودراسة العلاقات الاجتماعية التى تقوم بين الأفراد والتى تتسم بالتأثير والتأثر. وبذلك بدأ الباحثون يدرسون الخصائص العلمية لهذه الظواهر والمعدلات الدينامية لنبضها المتغير، والقوانين التى تكمن وراء تلك المتغيرات النفسية والاجتماعية. وأصبح المنهج التجريبى سبيلهم إلى دراسة هذه الظواهر والمتغيرات، وما يصاحبها من مشكلات. وبذلك بدأ علم النفس الاجتماعى يصحح مساره إلى الاتجاه الصحيح.

ومن خلال الكتب التى نشرها الباحثون من أمثال: روس Ross ومكدوجل Mc Dougal وثورنديك Thorndike وودورث Wood Wraths وبوجاردس Bogardus الذى يعد المؤسس الحقيقى لعلم النفس الاجتماعى المعاصر، بدأ هذا العلم يتطور فى فهم ظواهره والتركيز على المنهج التجريبى والخروج بقوانين ونظريات علمية لها قيمتها. وبذلك ترسخت مكانته، كأحد العلوم النفسية والاجتماعية المعترف بها.

وإذا أجرينا مقارنة بين الوضع فى علم النفس الاجتماعى والوضع فى علم العلاقات العامة، وجدنا اختلافًا كبيرًا بين العلمين، ولكنه فى صالح علم العلاقات العامة ومستقبله. ونستطيع أن نحدد نقاط الضعف فى علم النفس الاجتماعى، التى تعد نقاط قوة لعلم العلاقات العامة، كما يلى:

١ ـ رغم أن بعض الباحثين يحبذ التسجيل لنشأة علم النفس الاجتماعى مع بداية الأفكار والآراء التى عبر عنها فلاسفة اليونان، من أمثال أفلاطون وأرسطو ومن جاء بعدهم. وهذا امتداد تاريخى طويل ـ فإن البداية الحديثة لهذا العلم كانت ضعيفة للغاية، فالموضوعات التى كتبوا عنها متفرقة ومبعثرة ولا علاقة بينها، وهناك خلط بين مفاهيم واقعية وفلسفية واجتماعية، والباحثون لا يتمتعون بالموضوعية ويميلون إلى المبالغة والأطناب، ولا تنسيق أو توافق بينهم، وهكذا. ثم صحح العلم مساره إلى الاستقامة والنزاهة والوضوح والدقة بعد ذلك وإلى أن وصل إلى مكانته المعاصرة.

ورغم أننا فى علم العلاقات العامة لا نتمتع بهذا الامتداد الزمنى عبر التاريخ فإن تصورنا للكيان المتميز والمستقل والمنهجى والمنظم لهذا العلم يجعل بدايته مختلفة تمامًا. قد يختلف معنا باحث أو أكثر حول نقطة أو أكثر، لكن الإجماع يمكن أن يتحقق بينهم فى فترة أقصر وبفاعلية أكبر. فالبداية الواضحة والمؤكدة تعطى للعلم فى العلاقات العامة نقطة انطلاق قوية لم تتوفر فى علم النفس الاجتماعى.

٢ ـ البداية فى علم النفس الاجتماعى كانت أيضًا تصورية نظرية، ولكنها لم تؤسس علمًا، وإنما دخلت مباشرة إلى أجزاء يتصور الباحثون أنها تنتمى إلى مجال متخصص جديد، لم يكونوا يعترفون بوجوده ولا حتى بمسماه. وقد حدث هذا الاعتراف فى سنوات القرن العشرين، التى تحول خلالها هذا العلم إلى علم تجريبى تطبيقى منظم بعد أن ظل لسنوات طويلة ومضات فى خيال الباحثين.

وهذه الملاحظة أيضًا تمثل نقطة قوية لعلم العلاقات العامة. فإذا كان هذا العلم قد تحدد بطريقة نظرية لعدم وجود ما يستند إليه واقعيًا، إلا أن البحوث

العلمية مع بداية العمل سوف تكون منهجية منظمة، فالمجال المتخصص للعلم محدد ومدروس، والظواهر العلمية المتفاعلة فى هذا المجال وعلاقاتها واضحة ومؤكدة كذلك، والأساليب المنهجية المتوافقة معها وما يلزمها من أدوات للتحليل كلها واضحة ومؤكدة. بل إن النظرية وكيفية بنائها بطريقة تتناسب وتتوافق مع طبيعة هذا العلم لها نفس الوضوح والتأكيد. فماذا يمنع البحث العلمى المنظم والمنهجى والواقعى؟! وما حاجة الباحثين إلى تضييع الوقت فى التصورات النظرية؟!

٣ ـ لم يتحلَّ الباحثون فى علم النفس الاجتماعى مع بداياتهم الأولى بالموضوعية والدقة الواجبة فيهم كعلماء، وكانت النظرة الذاتية التى يحكمها الهوى هى السائدة. ثم تخلصوا من ذلك بعد سنوات. وقد يرجع هذا الوضع إلى عدم وضوح العلم بحدوده وطبيعته ومواصفاته. ولذلك، كانت الاختلافات بينهم بعيدة عن الهدف العلمى والأصالة العلمية.

لكننا فى علم العلاقات العامة لا نجد سبيلاً إلى هذه الصفات السلبية ولا الاختلافات غير العلمية، فنحن من البداية أمام علم واضح، وينتمى إلى حقل المعرفة العلمية بكل أسسها ومبادئها ومقاييسها وصفاتها؛ فالانحراف عن المسار الصحيح للعلم ليس له مكان أو مبرر ومن ثم يستطيع أن يصل علم العلاقات العامة إلى مكانة علم النفس الاجتماعى فى زمن أقل إذا توفر له الباحثون المجتهدون ذوو الإرادة والتصميم والعزم.

وصحيح أن الباحثين فى علم النفس الاجتماعى ابتعدوا عن الصفات العلمية فى بداية اهتماماتهم بهذا العلم، لكنهم فى المقابل لم يفقدوا حماسهم وإرادتهم القوية وثقتهم فى أنفسهم ووضوح هدفهم وهذا ما ينقصنا فى علم العلاقات العامة. إننا لا نحتاج أن نكرر أوضاعنا الضعيفة فى المهنة، وإنما نريد أن نبدأ بداية قوية، بداية نكون فيها منافسين أقوياء، ولا نريد أن نستمر مقلدين ضعفاء. إننا بهذه البداية القوية ننتشل المهنة من ضعفها؛ لتصبح مهنة قوية متفق عليها، وندفع العلم إلى غايته؛ ليصبح العلم مع التطبيق فى تكامل إيجابى ناجح ومعبر تعبيراً قويًا عن المضمون الحقيقى لعلم العلاقات العامة التطبيقى خلال السنوات القادمة.

مراجع البحث ومصادره

أولا: الكتب والدوريات العربية

ـ إبراهيم نافع: "المهنة فى عالم صحفى متغير"، مجلة الصحفيون، العدد ١٣، مايو ١٩٩١. ص: ١٨٠ ـ ١٨٦.

ـ أحمد حسين الصاوى: التدريس الإعلامى فى الدول العربية. الرياض: جامعة الرياض، سنة ١٩٧٧ م.

ـ الزبير سيف الإسلام: البحوث الإعلامية فى الوطن العربى. القاهرة: المركز العربى للدراسات الإعلامية، ١٩٨٠ م.

ـ السيد حنفى عوض: العلاقات العامة: الاتجاهات النظرية والمجالات التطبيقية. القاهرة: دار المعارف، سنة ١٩٨٣ م.

ـ جون هونبرج، ترجمة: كمال عبد الرءوف: الصحفى المحترف. القاهرة: الدار الدولية للنشر والتوزيع، سنة ١٩٩١ م.

ـ أسس القياس النفسى والاجتماعي. القاهرة: مكتبة القاهرة الحديثة، سنة ١٩٦٧ م.

السلوك الإنسانى: تحليل وقياس المتغيرات. القاهرة: مكتبة الفلاح، سنة ١٩٨٣م.

- عبد الباسط محمد حسن: أصول البحث الاجتماعى. القاهرة: مكتبة وهبة، ط ٦، سنة ١٩٧٧م.

- عزيز حنا داوود، وتحسين على حسين: علم تغيير الاتجاهات النفسية والاجتماعية. القاهرة: مكتبة الأنجلو، سنة ١٩٩٥ م.

- فؤاد البهى السيد، وسعد عبد الرحمن: علم النفس الاجتماعي: رؤية معاصرة. القاهرة: دار الفكر العربى، سنة ١٩٩٩ م.

- فاروق أبو زيد: مدخل إلى علم الصحافة. القاهرة: عالم الكتب، ط ٢، سنة ١٩٩٣ م.

- محمد عارف: المنهج فى علم الاجتماع ، الجزء الثانى: نظرية التكامل المنهجى فى علم الاجتماع. القاهرة: دار الثقافة، سنة ١٩٧٣ م.

- محمد محمد البادى: "الأسس العلمية لتطوير إدارة العلاقات العامة" المجلة العربية للإدارة، المجلد ٢ العدد ٣ سنة ١٩٧٨. ص: ٥.

- "مدخل إلى تطوير الاستشارة فى العلاقات العامة" مجلة بحوث فى الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، المجلد ٢، سنة ١٤١١ هـ. ص: ٩٧.

- العلاقات العامة وطبيعة الرأى العام. جدة: دار الشروق، سنة ١٩٨٤.

- التقويم والتكامل المنهجى فى علم العلاقات العامة. مكة المكرمة: الفيصلية، سنة ١٩٨٥م.

- المشكلات المهنية فى العلاقات العامة. القاهرة: مكتبة الأنجلو، سنة ١٩٩١م.

- "ضرورة التنظيم النقابى للعلاقات العامة وأهميته". مجلة الإدارة، المجلد٣١ العدد الرابع ، سنة ١٩٩١ م. ص: ٥٩.

- "مشكلة العلاقة بين الاتصال الإداري والعلاقات العامة وكيفية مواجهتها". مجلة الإدارة، المجلد ٢٥، العدد الأول، يوليو ١٩٩٢ م. ص: ٣٣.

- "مدخل إلى قيام علوم الاتصال الجماهيرى واستقلالها ". المجلة العلمية للإعلام، العدد الثالث، سبتمبر ١٩٩٥ م. ص: ٢٤٥.

- "نحو مواجهة إيجابية مع مشكلة التقويم فى العلاقات العامة". مجلة الإدارة، المجلد ٣١، العدد الأول، سنة ١٩٩٨ م. ص: ٥٠.

- "مشكلة السمعة السيئة للعلاقات العامة وكيفية علاجها". مجلة الإدارة، المجلد٣١، العدد الثالث، سنة ١٩٩٩ م. ص: ٣٧.

- "قضية الخلاف فى العلاقات العامة ظواهرها وعلاجها". مجلة الإدارة، المجلد٣٢، العدد الثانى، سنة ٢٠٠٠ م. ص: ٤٨.

- "نحو نظرة موحدة إلى مفهوم العلم فى العلاقات العامة". مجلة الإدارة، المجلد٣٣، العد الثالث والرابع، سنة ٢٠٠١ م. ص: ٢٨.

- "نحو أساليب منهجية جديدة فى علم العلاقات العامة". مجلة كلية الآداب بجامعة المنصورة، العدد ٥١ بتاريخ أغسطس ٢٠١٢.

- مركز الدراسات السياسية والإستراتيجية بالأهرام: "نتائج استقصاء الرأى"، مجلة "الصحفيون"، العدد ١٣ بتاريخ مايو ١٩٩١ م. ص ص: ١٣٦ _ ١٣٩.

- نبيل حداد: "نحو أسس للقبول لطلبة أقسام الإعلام العربية". المجلة العلمية لكلية الإعلام بجامعة القاهرة، العدد الأول، يوليو ١٩٨٩ م. ص ص: ١٣٦ _ ١٣٩.

- نيفين سعفان: "تأثير العلاقة بين الإدارة العليا وممارسى العلاقات العامة على أدائهم المهنى". رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإعلام بجامعة الزقازيق، سنة ٢٠١٢ م.

ثانياً: الكتب والدوريات الأجنبية

- Acuff, F. & Others. From Man To Society. Hinsdale, Illinois: The Dryden Press, 1973

- Agee, W. & Others. Introduction To Mass Communication. New York: Harper, 1988.

- Bernays, E." Public Relations First Course and First Book." Public Relations Quarterly, Spring ،1958 ،P.27 .

- Bernays, E."Defining Public Relations". Public Relations Quarterly, Spring ،1978 ،P.15 .

- Bernays, E."Do Our Education Facilities Our Needs." Public Relations Quarterly, spring, 1980, P.18.

- E. The Structure and Dynamics of Organizations and Groups. New York: Grave Press, 1966.

- Berschied, F. A glance back at Quarter Century of social Psychology."Journal of Personality and social Psychology, vol.63, 1992. PP.525 - 533.

- Birkhead, D."Avoiding An Academic Fall: A Hard Look At Public Relations'

- Prospects On Camps. " Public Relations Quarterly, Spring ،1981 ,P P.17_19 .

- Booner, H. Group Dynamics: Principles and Applications. New York :Ronald Press, 1959.

- Brehm, S. & Others. Social Psychology, Boston: Mifflin, 1996.

- Brown, G. & D. A Survey of the Social Sciences. New York: McGraw ،Hill, 1975.

- Canfield, B. Public Relations: Principles, Cases and Problems: Illinois: Irwin, 4th edition, 1964.

- Center, A. " State of Art: Is The Pyramid Upside Down? Public Relations Journal, July 1980 . PP.20 - 22 .

- Chase, S. The Proper Study of Mankind. New York: Harper, 1966.

- Christians, C. & Others ،Media Ethics . New York:Longman, 1995.

- Craig, R."Why are there so Many Communication Theories "Journal of Communication, Vol., 43 ،No. 3, Summer, 1993,PP. 26_33.

- Cutlip, S. and Center, A. Effective Public Relations. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall, 4th edition, 1971.

- Deminowski ،R. Research Methods. . Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall ،1980.

- Du Brin, A.Applying Psychology: Individual and Organizational Effectiveness. New Jersey: Prentice - Hall, 2004.

- Emmet, D. & Machntyze, A. Sociological Theory and Philosophical Analysis. London: Macmillan ،2ed Edition, 1972.

- Festinger, L. & katz, D.Research Methods In The Behavioral Sciences . New York: Holt, 1953.

- Finn, D. Public Relations and Manag ement. New York:Reinhold ،1960.

- Fisher ،A. perspectives on human Communication . N. Y :. Macmillan ، 1978 .

- Freedman, J. & Others. Social Psychology. Englewad Cliffs, N.J.: Prentice_ Hall, 3rd Editions, 1978.

- Galances, G. & Brillhart, J. communication in Groups: Application and Skills. Mandson, Chicago: Brown & Benchmark, 3rd Editions, 1997.

- Gamble, M. &others .Introduction To Mass Communication .New York: McGraw_Hill, 1989.

- Green, A. Sociology: Analyses of Life in Modern Society. New York :McGrow - Hill, 1952 .

- Hart, N. "A Basic International Qualification." In Sam Black, Public Relations in the 1980's. Oxford: Pergaman Press, 1980.

- Hewstone, M. & others. Introduction To Socisl Psychology.Blackwell: Oxford & Cambridge, 1994.

- Hutten,E. The Origins of Science .West Pory ،Connecticut:Green Wood Press,1962 .

- Janowitz, M. "The Study of Mass Communication." International Encyclopedia of Social Sciences. New York:Macmillan ,1968.

- Jones, E. & Gerald, H. Foundations of Social Psychology. New York and London Wiley ،1967.

- King, S. Human Communication: A Field of Study. New York: State University of. New York Press, 1989.

- Klir, J. & VaLach, M.Cybernetic Modelling. London: Hieff Books, 1965,

- Lesly ،P. Public Relations Handbook .Englewad Cliffs, N.J.: Prentice - Hall, 2nd Edition, 1962.

- Lesly ،P." The Changing of Evolution of Public Relations". Public Relations Quarterly, winter, 1982.P. 9.

- Mackenzie, N. A Guide to Social Sciences. N. Y .The New York:

American Library 1961.

- Matlin, M.Psychology .Fort Worth: Harcourt Prage, 2ed edition1995.

- Merrill, J. & Others. Modern Mass Media. .New York: Harper, 1994.

- Morgenbesser, S." Is It A Science? " In D. Emmett and A. Mchontyre, Sociological Theory and Philosophical Analysis. London: Macmillan, 2ed edition, 1972.

- Myers, D. Social Psychology. New York: McGrow ،Hill, 1993.

- Nachmias, D & C. Research Methods in the Social Sciences. New York: St_Martin Press, 2ed edition, 1981.

- Negel, E. Technology Revisited and other Essays In the Philosophy and History of Science. New York: Columbia University Press, 1979.

- Pettinger, R. Introduction To Mangement. London:Macmillan, 1994.

- Pratt, V. The Philosophy of The Social Sciences. London :Macmillan,1978.

- Reaves ،E. The Dynamics of Group Behavior .New York: American Mangement Association ،1970.

- Reilly ،R .Public Relations In Action .Englewad Cliffs ،N. J. Prentice - Hall, 1981.

- Riggs ،L. " Present and Future Trends In Public Relations .Public Relations Quarterly, Summer ،1982. P .5

- Robinson, E. Communication and Public Relations. Columbia, Ohio: Merrill, 1966.

- Russell, B. Knowledge: Its Scope and Limits. London: Allen & Unwin, 5th edition, 1996.

- Salter, C. and Tiger, A." Change In Attitudes Toward Other Nations As A Function of the International Contact. "Sociometry, vol. 58, No.2, 1975.PP.213_221.

- Sanders, R." The Breadth of Communication Research and the Parameters of Communication Theory " .In Sarah King ،Human Communication As A Field of Study .New York: State University Press, 1989.

- Seitel, F. The P ractice of Public Relations. New York: Macmillan, 4th edition, 1992.

- Selznick, P " .Foundations of the Theory of Organization " .American Sociological Review, vol. 13, No. 1, February, 1948. P.25.

- Servin, W.& others .Communication Theories :Origins ،Methods and Uses In the Mass Media ،New York and London :Longman, 2nd edition,1992 .

- Smith, D. " Parsmonious Definition of Groups " .Sociological Inquiry, vol.37 ،No.2, Spring ،1967.PP.141_167.

- Toynbee, A. A S tudy of History .London :Oxford University Press, 1960.

- Walker, A. "The Evolution of Public Relations According To Cut lip and Center. "Public Relations Quarterly, Summer ،1986.pp. 28 - 31.

- Walker, A." The Public Relations Literature ،A N arritive of What's been Published By and About the Profession ،1922 - 1988." Public Relations Quarterly, Summer ،1988.pp. 27 - 31.

- Wilson ،S. Mass Media and Mass Culture .New York: Mc Graw - Hill ،, 2nd edition,1992 .

- Wimmer, R.& Dominick ،J. Mass Media Research. Belm, California :Wards worth , 3rd edition,1991.

ثالثاً: مواقع الإنترنت

http://www. Nku. Edu/ tunney /prc/ass/sections/art science .htn/

http:// nichelvn.blogs pat .com /2012 /061/public relations.htn/

"http://shnaliburkee.com / 2012/04/05/ public relations/sthash



السيرة الذاتية
للدكتور محمد محمد أحمد البادى

- حاصل على ليسانس الإدارة/ قسم الصحافة/ جامعة القاهرة سنة ١٩٦٢.

- حاصل على ماجستير فى الصحافة من قسم الصحافة/ جامعة القاهرة سنة ١٩٦٩.

- حاصل على دكتوراه فى الإعلام من كلية الإعلام بجامعة القاهرة سنة ١٩٧٥.

- معيد بكلية الإعلام، ثم مدرس مساعد بالكلية نفسها سنة ١٩٧٢.

- مدرس بكلية الإعلام/ جامعة القاهرة سنة ١٩٧٥.

- أستاذ مساعد بكلية الإعلام/ جامعة القاهرة سنة ١٩٨٠.

- أستاذ الإعلام بكلية الإعلام/ جامعة القاهرة سنة ١٩٨٥.

- أعير إلى قسم الإعلام بجامعة الملك عبد العزيز بالسعودية من سنة ١٩٨٢ إلى سنة ١٩٩٤.

- رئيس قسم الإعلام بكلية الآداب بجامعة المنصورة سنة ١٩٩٥.

- رئيس قسم الإعلام بكلية التربية النوعية بجامعة المنصورة سنة ٢٠٠٥.

- مدير مركز الإعلامى بجامعة الإيمان باليمن سنة ٢٠٠٨.

- أستاذ الإعلام بجامعة المنصورة سنة ٢٠١١.

- وكيل الدراسات العليا بكلية الإعلام بجامعة العلوم الحديثة سنة ٢٠١٤ حتى الآن.

- نشرت أكثر من ١٧ كتابًا علميًا، وأكثر من ٤٠ مقالاً علميًا فى مجلات علمية متخصصة.

الفهرس

الموضـــــــوع:	الصفحة
الإهداء	٥
المقدمة: أهمية موضوع البحث ومنهج دراسته	٧
القسم الأول: الوضع الحالي لعلوم الاتصال الجماهيري وتطويره	١١
الفصل الأول: الجذور الأولى لعلوم الاتصال الجماهيري	١٣
الفصل الثاني: قيام علوم الاتصال الجماهيري واستقلالها	٣٢
القسم الثاني: التطبيق على علم العلاقات العامة	٦١
الفصل الثالث: غياب مفهوم العلم في العلاقات العامة	٦٣
الفصل الرابع: المفهوم والمضمون في علم العلافات العامة	١٠٠
الفصل الخامس: نحو أساليب منهجية جديدة في علم العلاقات العامة	١٢٩
الفصل السادس: مكانة النظرية وبناؤها في علم العلاقات العامة	١٦١
الفصل السابع: مفهوم التكامل وتطبيقاته في علم العلاقات العامة	١٩٤
الخاتمة: أين يتجه علم العلاقات العامة ؟!	٢٤٣
المراجع والمصادر: العربية والأجنبية	٢٤٩
السيرة الذاتية	٢٥٩

منافذ بيع

الهيئة المصرية العامة للكتاب

مكتبة المعرض الدائم

١١٩٤ كورنيش النيل - رملة بولاق

مبنى الهيئة المصرية العامة للكتاب

القاهرة

ت : ٢٥٧٧٥٠٠٠ - ٢٥٧٧٥٢٢٨ داخلى ١٩٤ - ٢٥٧٧٥١٠٩

مكتبة مركز الكتاب الدولى

٣٠ ش ٢٦ يوليو - القاهرة

ت : ٢٥٧٨٧٥٤٨

مكتبة ٢٦ يوليو

١٩ ش ٢٦ يوليو - القاهرة

ت : ٢٥٧٨٨٤٣١

مكتبة شريف

٣٦ ش شريف - القاهرة

ت : ٢٣٩٣٩٦١٢

مكتبة عرابى

٥ ميدان عرابى - التوفيقية - القاهرة

ت : ٢٥٧٤٠٠٧٥

مكتبة الحسين

مدخل ٢ الباب الأخضر - الحسين - القاهرة

ت : ٢٥٩١٣٤٤٧

مكتبة المبتديان

١٣ش المبتديان - السيدة زينب

أمام دار الهلال - القاهرة

مكتبة ١٥ مايو

مدينة ١٥ مايو - حلوان خلف مبنى الجهاز

مكتبة الجيزة

١ ش مراد - ميدان الجيزة - الجيزة

ت : ٣٥٧٢١٣١١

مكتبة جامعة القاهرة

خلف كلية الإعلام - بالحرم الجامعى

بالجامعة - الجيزة

مكتبة رادوبيس

ش الهرم - محطة المساحة - الجيزة

مبنى سينما رادوبيس

مكتبة أكاديمية الفنون

ش جمال الدين الأفغانى من شارع

محطة المساحة - الهرم

مبنى أكاديمية الفنون - الجيزة

مكتبة الإسكندرية

٤٩ ش سعد زغلول - الإسكندرية

ت : ٠٣/٤٨٦٢٩٢٥

مكتبة الإسماعيلية

التمليك - المرحلة الخامسة - عمارة ٦

مدخل (أ) - الإسماعيلية

ت : ٠٦٤/٣٢١٤٠٧٨

مكتبة جامعة قناة السويس

مبنى الملحق الإدارى - بكلية الزراعة -

الجامعة الجديدة - الإسماعيلية

مكتبة بورفؤاد

بجوار مدخل الجامعة

ناصية ش ١١، ١٤ - بورسعيد

مكتبة أسوان

السوق السياحى - أسوان

ت : ٠٩٧/٢٣٠٢٩٣٠

مكتبة أسيوط

٦٠ ش الجمهورية - أسيوط

ت : ٠٨٨/٢٣٢٢٠٣٢

مكتبة المنيا

١٦ ش بن خصيب - المنيا

ت : ٠٨٦/٢٣٦٤٤٥٤

مكتبة المنيا (فرع الجامعة)

مبنى كلية الآداب -جامعة المنيا - المنيا

مكتبة طنطا

ميدان الساعة - عمارة سينما أمير - طنطا

ت : ٠٤٠/٣٣٣٢٥٩٤

مكتبة المحلة الكبرى

ميدان محطة السكة الحديد

عمارة الضرائب سابقًا - المحلة

مكتبة دمنهور

ش عبدالسلام الشاذلى - دمنهور

مكتب بريد المجمع الحكومى - توزيع

دمنهور الجديدة

مكتبة المنصورة

٥ ش السكة الجديدة - المنصورة

ت : ٠٥٠/٢٢٤٦٧١٩

مكتبة منوف

مبنى كلية الهندسة الإلكترونية

جامعة منوف

توكيل الهيئة بمحافظة الشرقية

مكتبة طلعت سلامة للصحافة والإعلام

ميدان التحرير - الزقازيق

ت : ٠٥٥٢٣٦٢٧١٠ - ٠١٠٦٥٣٣٧٣٣٢

مطابع الهيئة المصرية العامة للكتاب